



M.A.S.

Master in Market Research

✉ Brusselsesteenweg 46a, 3000 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67, www.masresearch.be



Belgische Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie

**Uitvoering van een kwantitatieve enquête en
een statistische analyse betreffende de perceptie
van de Belgische elektronische communicatiemarkt
door de consumenten**

- 2021 -

Eindrapport

Colofon

Opdrachtgever	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Projectopvolging	Thibaut Feron, Eerste adviseur BIPT
Onderzoeksbureau	M.A.S. Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven // Tel. 016 22 69 67
Projectuitvoering	Anita Claes, projectcoördinator Nele Van Der Donckt, sr. adviseur Dirk Buyens, sr. adviseur
Datum	Juli 2021
Status document	Eindrapport

Executive summary

GEBRUIK VAN DIENSTEN EN BUNDELS

In vergelijking met de voorgaande jaren zetten een aantal trends zich door. Het gebruik van internettelevisie (40%) en van televisie/videoop aanvraag (40%) blijft aldus toenemen. Het gebruik van vaste telefonie gaat nog steeds in dalende lijn (over 53% in 2020 naar 46% in 2021). In tegenstelling tot vorige jaren, daalt het gebruik van internettelefonie (57% in 2020 naar 40% in 2021).

De markt voor telefoniediensten of berichtendiensten via het internet wordt nog steeds gedomineerd door twee diensten: WhatsApp (83%) en Facebook Messenger (72%), zij het dat hun gebruik aan terrein verliest in vergelijking met vorig jaar (resp. 94% en 77%).

KEUZE VAN DE OPERATOR(EN)

Het belangrijkste criterium voor de selectie van een operator blijft een interessante prijs van de bundel (voor 50% van de respondenten). De overige criteria die het meest worden vermeld, zijn: de vertrouwde met de operator (33%), de interessante inhoud van de bundel (29%) en de goede reputatie van de operator (24%).

TEVREDENHEID OVER DE TARIEVEN

Wat de aangeboden tarieven betreft, is men het meest tevreden over deze van mobiele telefonie (gemiddeld 3,5 op 5). De gemiddelde tevredenheid inzake tarieven van bundels, vaste telefonie en vast internet ligt tussen 3,0 en 3,2 op 5. Het meest ontevreden is men over de tarieven van vast internet. De tevredenheid over de aangeboden tarieven is de laatste jaren stabiel gebleven.

TEVREDENHEID OVER DE DIENSTEN

De gemiddelde tevredenheidsscores voor de verschillende diensten liggen dicht bij elkaar en gaan van 3,2 (vast internet) tot 3,6 (mobiele telefonie) op 5. Vast internet behaalt lichtjes slechtere resultaten; dat is ook de dienst waarmee de klanten het meest problemen ervaren (er wordt melding gemaakt van onderbrekingen en kwaliteit van de dienst).

PROBLEMEN MET DE OPERATOR

60% van de consumenten hebben in het afgelopen jaar geen problemen ondervonden met hun operator(en); dat is een verbetering met 5% ten opzichte van de vorige editie van de enquête. De dienst waarmee de consumenten duidelijk het meest problemen hebben ervaren, blijft het internet thuis (vast of wifi) (74%). Wat de aard van het probleem betreft, melden de consumenten het vaakst (73%) de kwaliteit van de dienst (verzadigd netwerk, onderbrekingen, verbindingssnelheid, dekkingprobleem); inactieve diensten, onderbrekingen van lange duur of herstellingstijden komen ook geregeld voor (34%).

WIJZIGING VAN HET TARIEFPLAN DOOR DE OPERATOR

Van alle consumenten die het afgelopen jaar een probleem ondervonden hebben met hun operator, geeft 29% aan dat de operator op eigen initiatief het tariefplan gewijzigd heeft. Iets meer dan de helft bleef toch bij dezelfde operator (54%); slechts 6% verklaart van operator te zijn veranderd na de wijziging van het tariefplan.

VERGELIJKING VAN OPERATOREN

Het blijkt vrij moeilijk om een vergelijking te maken van de door de operatoren aangeboden diensten en gevraagde prijzen. De hoogste gemiddelde scores zijn voor mobiele telefonie en internettoegang: 2,8 tot 2,9 op 5. Vaste telefonie en bundels behalen een gemiddelde score van 2,6 tot 2,7 op 5.

Van de vier voorgelegde diensten / hulpmiddelen die het BIPT ontwikkeld heeft, is de prijsvergelijker (www.bestetarief.be) het meest gekend (20%). Eén op de zeven consumenten heeft er al minstens één keer gebruik van gemaakt; evenzoveel heeft de voorlichtingscampagne die het BIPT in 2020 in de media voerde, opgemerkt.

VERANDERING VAN OPERATOR: VASTE DIENSTEN

In vergelijking met vorig jaar zijn meer consumenten veranderd van operator van vaste-telecommunicatiedienst (i.c. een bundel, vaste telefonie en/of internettoegang): van 8% in 2020 tot 13% in 2021). De aangevoerde redenen zijn: interessanter tarief bij een andere operator (55%), slechte prijs/kwaliteitverhouding (28%) of problemen met de vorige operator (25%). Voor de grote meerderheid (78%) is die overstap vlot verlopen. 42% van diegenen die zijn overgestapt, verklaren gebruik te hebben gemaakt van Easy Switch.

De tevredenheid over de huidige operator is de hoofdreden om niet van operator van vaste diensten te veranderen (53%).

VERANDERING VAN OPERATOR: MOBIELE TELEFONIE

Het percentage consumenten die hebben verklaard in het afgelopen jaar van mobiele operator te zijn veranderd, is stabiel gebleven (11%). De voornaamste reden om te zijn veranderd, is een interessanter tarief of promotie van een andere operator (66%). De voornaamste reden om niet van mobiele operator te zijn veranderd, is de algemene tevredenheid over de huidige operator (57%).

RECHTEN VAN DE CONSUMENTEN

De consumenten lijken nog in ruime mate niet op de hoogte te zijn van hun rechten, namelijk over het behoud van hun e-mailadres gedurende 18 maanden na het einde van hun contract, de vermelding van de werkelijke snelheid van hun verbinding, hoe ze hun gemiddelde gebruikspatroon kunnen kennen, hoe hun contract op te zeggen of hoe hun werkelijke gebruik te bepalen.

Daartegenover is inmiddels welbekend dat de consumenten hun nummer kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor vaste en mobiele telefonie (respectievelijk 85% en 89%).

Iets meer dan de helft van de consumenten weet dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie tot wie ze zich kunnen richten in geval van een geschil met hun operator.

Inhoudsopgave

EXECUTIVE SUMMARY 3

1. ALGEMEEN15

1.1	Situering en context studie	15
1.2	Specifieke doelstellingen	16
1.3	Scope van de studie	16
1.4	Herhaling van de studie	16

2. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING17

2.1	Profiel van de respondent.....	17
2.1.1	Geslacht.....	17
2.1.2	Leeftijd	18
2.1.3	Gewest.....	19
2.1.4	Maandelijks netto-gezinsinkomen ⁹ F.....	19
2.1.5	Aantal personen ten laste ¹⁰ F	20
2.2	Gebruik van telecommunicatie en media	21
2.2.1	Gebruik van diensten en bundels (packs)	21
2.2.2	Keuze van de operatoren	29
2.2.3	Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren	38
2.3	Tevredenheid.....	39
2.3.1	Tevredenheid over de bundels	39
2.3.2	Tevredenheid over vaste telefonie	45
2.3.3	Tevredenheid over mobiele telefonie	50
2.3.4	Tevredenheid over de toegang tot internet.....	56
2.3.5	Conclusie over de tevredenheid	61
2.4	Problemen en gedrag n.a.v. problemen	62
2.4.1	Ervaren van probleem	62
2.4.2	Probleem met welke telecommunicatiedienst	64
2.4.3	Aard van het probleem	66
2.4.4	Contactname met operator n.a.v. probleem	68
2.4.5	Probleem verholpen.....	69
2.4.6	Schadevergoeding na onderbreking.....	70
2.4.7	Wijziging tariefplan door operator	71
2.4.8	Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen	72
2.5	Vergelijking	73
2.5.1	Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren	73
2.5.2	Kennis en gebruik vergelijkingsdiensten	76
2.5.3	Prijsvergelijker van het BIPT.....	79
2.5.4	Conclusies over het vergelijken van operatoren.....	84

Inhoudsopgave

2.6	Verandering van operator & transparantie	85
2.6.1	Vaste diensten	85
2.6.2	Mobiele telefonie.....	94
2.6.3	Transparantie.....	102
2.6.4	Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie	110
2.7	Rechten van de consumenten	112
2.7.1	Gebruikspatroon & aangepast tariefplan	112
2.7.2	Contract	123
2.7.3	Nummers met toeslag.....	129
2.7.4	Kennis Ombudsdienst voor telecommunicatie	132
2.7.5	Conclusie met betrekking tot rechten van de consumenten.....	134
2.8	Vragen over de monitoring van de universele dienst	136
2.8.1	Sociaal tarief	136
2.8.2	Opzoeken van telefoonnummers.....	138
2.8.3	Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst.....	141
3.	BELANGRIJKSTE CONCLUSIES	142
4.	BIJLAGEN	144
4.1	Methodologie	144
4.1.1	Vorbereiding en opzet van het onderzoek.....	145
4.1.2	Uitvoering van het veldwerk.....	148
4.1.3	Verwerking en analyse van de gegevens.....	156
4.2	Vragenlijst 2021	157
4.3	Kruistabulatie naar editie: vergelijking met de resultaten van voorgaande edities	174

Tabellen

Tabel 1: Geslacht van de respondenten – naar gewest _____	17
Tabel 2: Leeftijd van de respondenten – naar gewest _____	18
Tabel 3: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten _____	18
Tabel 4: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest _____	19
Tabel 5: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest _____	20
Tabel 6: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	22
Tabel 7: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? – naar leeftijdscategorie* (meerdere antwoorden mogelijk) _____	23
Tabel 8: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	23
Tabel 9: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar gewest _____	26
Tabel 10: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	26
Tabel 11: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie _____	27
Tabel 12: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest _____	28
Tabel 13: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	29
Tabel 14: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	31
Tabel 15: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	32
Tabel 16: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	33
Tabel 17: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden? _____	34
Tabel 18: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten? _____	35
Tabel 19: Welke van onderstaande diensten gebruikt u beroepsmatig om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	36
Tabel 20: Concreet beroepsmatig gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden? _____	37
Tabel 21: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar editie _____	66
Tabel 22: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest _____	70
Tabel 23: Hebt u gebruik gemaakt van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be ? – naar gewest _____	80
Tabel 24: Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest _____	103
Tabel 25: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	103
Tabel 26: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar gewest _____	116
Tabel 27: Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	120
Tabel 28: Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar inkomen _____	121
Tabel 29: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksp plafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest _____	125
Tabel 30: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksp plafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar leeftijdscategorie _____	125
Tabel 31: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar gewest _____	126

Tabellen

Tabel 32: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie _____	127
Tabel 33: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar gewest _____	130
Tabel 34: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest _____	131
Tabel 35: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	132
Tabel 36: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest _____	136
Tabel 37: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	137
Tabel 38: Hoe vaak hebt u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via de telefoon geraadpleegd? – naar gewest _____	140
Tabel 39: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte _____	146
Tabel 40: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	147
Tabel 41: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	152
Tabel 42: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar) _____	153
Tabel 43: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	153
Tabel 44: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	154
Tabel 45: Evaluatie verdeling gerealiseerde netto-steekproef t.o.v. verdeling populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	154
Tabel 46: Overzicht van de toegekende wegingscoëfficiënten – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	155

Figuren

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	21
Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	25
Figuur 3: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie _____	27
Figuur 4: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	30
Figuur 5: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	34
Figuur 6: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest _____	40
Figuur 7: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie _____	40
Figuur 8: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest _____	41
Figuur 9: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie _____	41
Figuur 10: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest _____	42
Figuur 11: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	42
Figuur 12: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest _____	43
Figuur 13: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	43
Figuur 14: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest _____	44
Figuur 15: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie _____	44
Figuur 16: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? _____	45
Figuur 17: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie _____	45
Figuur 18: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? _____	46
Figuur 19: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie _____	46
Figuur 20: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? _____	47
Figuur 21: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	47
Figuur 22: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? _____	48
Figuur 23: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	48
Figuur 24: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? _____	49
Figuur 25: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie _____	49
Figuur 26: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest _____	50
Figuur 27: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie _____	51

Figuren

Figuur 28: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest _____	51
Figuur 29: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie _____	52
Figuur 30: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar leeftijdscategorie _____	53
Figuur 31: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	53
Figuur 32: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest _____	54
Figuur 33: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	54
Figuur 34: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest _____	55
Figuur 35: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	55
Figuur 36: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest _____	56
Figuur 37: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie _____	56
Figuur 38: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest _____	57
Figuur 39: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie _____	57
Figuur 40: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest _____	58
Figuur 41: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	58
Figuur 42: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest _____	59
Figuur 43: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	59
Figuur 44: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest _____	60
Figuur 45: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie _____	60
Figuur 46: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest _____	62
Figuur 47: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar leeftijdscategorie _____	63
Figuur 48: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar inkomensgroep _____	63
Figuur 49: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie _____	64
Figuur 50: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	64
Figuur 51: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	65
Figuur 52: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	66
Figuur 53: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	67
Figuur 54: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	67
Figuur 55: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie _____	68
Figuur 56: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest _____	68
Figuur 57: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar gewest _____	69
Figuur 58: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar editie _____	69
Figuur 59: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar gewest _____	71

Figuren

Figuur 60: Indien uw operator in het afgelopen jaar uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar gewest _____	71
Figuur 61: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? _____	73
Figuur 62: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? _____	74
Figuur 63: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? – naar editie _____	75
Figuur 64: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? – naar editie _____	75
Figuur 65: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? _____	76
Figuur 66: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd? _____	77
Figuur 67: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? – naar editie _____	78
Figuur 68: In 2020 heeft het BIPT in verschillende media een voorlichtingscampagne gevoerd. Was u daarvan op de hoogte? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	79
Figuur 69: Toen u de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be hebt gebruikt, hoe hebt u dat dan gedaan? _____	80
Figuur 70: Hebt u al gebruik gemaakt van de geautomatiseerde knop naar de prijsvergelijker www.bestetarief.be die beschikbaar is op uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar gewest _____	81
Figuur 71: Zou u zeggen dat de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be : gemakkelijk te gebruiken is / relevante resultaten geeft? _____	82
Figuur 72: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator? _____	83
Figuur 73: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest _____	85
Figuur 74: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie _____	86
Figuur 75: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar inkomensgroep _____	86
Figuur 76: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie _____	87
Figuur 77: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	88
Figuur 78: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	89
Figuur 79: Hebt u bij de verandering van operator van vaste diensten gebruik gemaakt van de 'Easy Switch'-procedure? – naar gewest _____	90
Figuur 80: Indien u veranderd bent van aanbieder van vaste diensten, is de verandering vlot verlopen? – naar gewest _____	91
Figuur 81: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest _____	92
Figuur 82: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar leeftijdscategorie _____	93
Figuur 83: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie _____	93
Figuur 84: Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u ...? – naar gewest _____	94
Figuur 85: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep _____	94
Figuur 86: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie _____	95
Figuur 87: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	95
Figuur 88: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	96
Figuur 89: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie _____	96
Figuur 90: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	97
Figuur 91: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie _____	98

Figuren

Figuur 92: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	98
Figuur 93: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie _____	100
Figuur 94: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar gewest _____	100
Figuur 95: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar leeftijdscategorie _____	101
Figuur 96: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar editie _____	101
Figuur 97: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie _____	104
Figuur 98: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	105
Figuur 99: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	106
Figuur 100: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	107
Figuur 101: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	108
Figuur 102: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	109
Figuur 103: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	109
Figuur 104: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	112
Figuur 105: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	113
Figuur 106: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	113
Figuur 107: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	114
Figuur 108: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	115
Figuur 109: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	115
Figuur 110: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar leeftijdscategorie _____	116
Figuur 111: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar editie _____	117
Figuur 112: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar gewest _____	118
Figuur 113: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	118
Figuur 114: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	119
Figuur 115: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	119
Figuur 116: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar inkomensgroep _____	120
Figuur 117: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar gewest _____	121
Figuur 118: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar leeftijdscategorie _____	122
Figuur 119: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u <u>niet</u> doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	122
Figuur 120: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	123
Figuur 121: Wanneer kunt u – zonder kosten en zonder opzeg – uw huidig contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, opzeggen (vast, mobiel, internet, bundel)? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	124

Figuren

Figuur 122: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar editie _____	127
Figuur 123: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksp plafond hebt overschreden? – naar gewest _____	128
Figuur 124: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksp plafond hebt overschreden? – naar editie _____	128
Figuur 125: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') _____	129
Figuur 126: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	129
Figuur 127: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') – naar editie _____	130
Figuur 128: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar editie _____	131
Figuur 129: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar gewest _____	132
Figuur 130: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar leeftijdscategorie _____	133
Figuur 131: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar editie _____	133
Figuur 132: Voor welke diensten hebt u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	138
Figuur 133: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	138
Figuur 134: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	139
Figuur 135: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	140

1. Algemeen

1.1 Situering en context studie

De bescherming van de belangen van de gebruikers vormt een belangrijke opdracht die naar voren moet komen voor het BIPT. Om hen goed te beschermen moet het BIPT hun voorkeuren en houding kennen en nagaan of ze de middelen kennen en gebruiken die hen ter beschikking worden gesteld om de tarieven en de kwaliteit van de diensten verstrekt op de Belgische elektronische communicatiemarkt te vergelijken. Het BIPT moet de kennis kunnen beoordelen die de consumenten hebben van hun rechten en het gebruik beoordelen dat ze maken van de maatregelen die het heeft vastgelegd.

Inzicht hebben in de gedragingen van de gebruikers op de Belgische particuliere elektronische communicatiemarkt vormt een belangrijke stap om het optreden van de dienst Consumenten van het BIPT ten uitvoer te brengen en aan te passen.

De vergelijking van de resultaten van de studie in de loop der jaren stelt het BIPT ook in staat de impact van zijn regulerend optreden op de informatie en de houding van de consumenten na te gaan.

Overeenkomstig het strategisch plan 2010-2013 en na een eerste offerteaanvraag heeft het BIPT aan de Katholieke Universiteit Leuven de verwezenlijking toevertrouwd van de enquête over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers voor de jaren 2012, 2013 en 2014.

In toepassing van het strategisch plan 2014-2016 heeft het BIPT de enquête en het verslag voor de jaren 2015, 2016 en 2017 toevertrouwd aan M.A.S., Market Analysis and Synthesis. Profacts werd aangewezen voor de jaren 2018 tot 2020.

De enquête en het verslag voor de jaren 2021, 2022 en 2023 zijn toevertrouwd aan M.A.S., Market Analysis and Synthesis.

1.2 Specifieke doelstellingen

Identiek aan voorgaande edities, wenst het BIPT een antwoord te krijgen van de gebruikers van de Belgische telecommunicatiemarkt op de volgende vragen:

- hoe gedragen de gebruikers op de Belgische telecommunicatiemarkt zich, in het bijzonder wat betreft het overstappen naar een andere operator, de vergelijking van aanbiedingen, de tevredenheidsgraad?
- beschikt de Belgische gebruiker over de nodige tools om geïnformeerde keuzes te maken wat betreft de elektronische communicatiediensten?
- zijn de gebruikers voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden die de markt biedt en over hun rechten?

1.3 Scope van de studie

De gegevens dienen verzameld te worden middels een schriftelijke postenquête bij een representatieve steekproef van de Belgische bevolking. Het betreft i.c. personen van 15 jaar tot en met 74 jaar oud¹ die wonen in een particuliere woning in België. Kleine en middelgrote ondernemingen maken geen deel uit van deze studie.

Zoals dit ook het geval was bij de vorige enquêtetudies, heeft deze studie betrekking op de diensten voor vaste en mobiele telefonie, vaste en mobiele internettoegang, televisie (die niet vevat zit in een gebundelde aanbieding), de gebundelde aanbieding van diensten en de OTT's².

1.4 Herhaling van de studie

Om de tendensen van de indicatoren te kunnen volgen, moet de enquête op jaarbasis worden gehouden. De eerste enquête heeft betrekking op de Belgische markt in 2021, de tweede op de markt in 2022 en de derde op de markt in 2023.

Voorliggende studie betreft de eerste editie en heeft aldus betrekking op de Belgische markt in 2021.

¹ Sedert de laatste vijf edities (2016-2020) is het leeftijdsbovendgrens op 74 jaar vastgelegd. Dit omdat het BIPT in 2015 veel klachten ontvangen had van personen die een vragenlijst hadden ontvangen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden wegens te hoge leeftijd.

² OTT-VoIP: diensten als Skype (Microsoft), WhatsApp (Facebook) en FaceTime (Apple), die spraak-, tekst- en videoconferentiediensten bieden via IP (en zo de conventionele telefoniedienst ontwijken) // OTT-televisie: (digitale) televisie over het internet aangeboden, buiten het standaard televisiepakket om.

2. Resultaten van de bevraging

2.1 Profiel van de respondent

In dit onderdeel wordt vooreerst een beeld geschetst van de respondenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt. Deze profielschets gaat dieper in op de socio-economische achtergrond van de respondent en zal als dusdanig vorm geven aan het kader nodig om de resultaten te interpreteren.

2.1.1 Geslacht

De steekproef is evenredig verdeeld inzake geslacht, met name 50% mannen en 50% vrouwen. Ook in de gewesten zien we een gelijke verdeling van mannen en vrouwen.

Tabel 1: Geslacht van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Man	465	50,2%	255	49,6%	84	49,5%	804	49,9%
Vrouw	461	49,8%	260	50,4%	86	50,5%	806	50,1%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.610	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610)

2.1.2 Leeftijd

De meeste leeftijdscategorieën tellen zo'n 17% van de respondenten; in verhouding zijn er iets meer respondenten in de leeftijdscategorie 45 tot 54 jaar (19%) en iets minder respondenten van 65 tot 74 jaar (14%). De verhoudingen inzake leeftijdscategorieën verschillen niet (significant) tussen de gewesten.

Tabel 2: Leeftijd van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 jaar	136	14,7%	83	16,1%	27	15,9%	246	15,3%
25-34 jaar	154	16,6%	87	16,9%	39	23,1%	280	17,4%
35-44 jaar	159	17,2%	87	16,9%	35	20,8%	281	17,5%
45-54 jaar	174	18,8%	96	18,6%	30	17,6%	300	18,6%
55-64 jaar	171	18,5%	91	17,7%	23	13,5%	285	17,7%
65-74 jaar	131	14,2%	71	13,8%	16	9,2%	218	13,5%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.610	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610)

Gemiddeld zijn respondenten 44 jaar oud. De jongste respondenten zijn 15 jaar oud, de oudste respondenten zijn 74 jaar oud. De gemiddelde leeftijd ligt significant hoger in Vlaanderen (i.c. 45 jaar) dan deze in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (41 jaar).

Tabel 3: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten

	N	Gemiddelde	Mediaan	Modus	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Vlaanderen	925	44,8	45	54	16,265	15	74
Wallonië	515	44,1	45	53	16,508	15	74
Brussel	170	41,3	40	50	15,239	16	74
Totaal	1.610	44,2	44	53	16,263	15	74

Basis: alle respondenten (N=1.610)

2.1.3 Gewest

Bijna zes op de tien respondenten (57%) wonen in Vlaanderen, een derde (32%) woont in Wallonië en een op de tien respondenten (11%) woont in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

2.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen³

5% van de respondenten heeft een totaal maandelijks netto gezinsinkomen dat lager ligt dan 1.200 euro. 15% van de respondenten heeft een maandelijks netto gezinsinkomen tussen 1.200 en 1.799 euro, en bijna evenzoveel (16%) tussen 1.800 en 2.399 euro. Gaan we een inkomenscategorie hoger (i.c. 2.400 tot 2.999 euro) vinden we dat 14% van de respondenten hierover beschikt; bijna evenzoveel (13%) geeft aan een maandelijks netto gezinsinkomen tussen 3.000 tot 3.599 euro te hebben. Tot slot valt 23% van de respondenten in de hoogste inkomenscategorie, met een maandelijks netto gezinsinkomen van meer dan 3.600 euro. Eén op de zeven respondenten (14%) weet niet hoeveel het maandelijks netto gezinsinkomen bedraagt.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten voor wat betreft de verdeling naar totaal maandelijks netto gezinsinkomen.

Tabel 4: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< €1.200	41	4,5%	21	4,2%	11	6,3%	73	4,6%
€ 1.200 - € 1.799	134	14,4%	86	16,8%	28	16,2%	247	15,4%
€ 1.800 - € 2.399	148	16,0%	88	17,2%	28	16,2%	264	16,4%
€ 2.400 - € 2.999	126	13,7%	73	14,2%	24	14,2%	223	13,9%
€ 3.000 - € 3.599	123	13,3%	59	11,6%	19	11,3%	201	12,5%
≥ € 3.600	201	21,8%	131	25,6%	44	26,0%	376	23,4%
Weet niet	151	16,4%	53	10,5%	17	9,9%	222	13,8%
Totaal	925	100,0%	511	100,0%	170	100,0%	1.606	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610; 4 respondenten gaven geen antwoord)

³ Het totaal maandelijks netto-gezinsinkomen omvat alle netto-inkomsten uit de beoefening van een beroep of professionele inkomsten, sociale toelagen (zoals kinderbijslag, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, ...), bijkomende toelagen (zoals interesten, ...) en dit voor alle personen uit het gezin die onder hetzelfde dak leven.

2.1.5 Aantal personen ten laste⁴

In het huishouden van vier op de tien respondenten (40%) zijn geen personen ten laste. Bij bijna evenzoveel respondenten (39%) zijn er 1 tot 2 personen in het huishouden ten laste en bij een vijfde van de respondenten (19%) zijn 3 tot 5 personen ten laste in het huishouden. Slechts 2% van de respondenten heeft een huishouden met meer dan 5 personen ten laste.

Er kunnen geen significante verschillen tussen de gewesten worden vastgesteld.

Tabel 5: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Geen	370	39,9%	201	39,1%	76	44,7%	647	40,2%
1 à 2	370	40,0%	211	40,9%	51	30,0%	631	39,2%
3 à 5	167	18,1%	98	19,1%	39	23,1%	304	18,9%
Meer dan 5	19	2,0%	5	,9%	4	2,1%	27	1,7%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	169	100,0%	1.609	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610; excl. 1 'geen antwoord')

⁴ Een persoon ten laste werd gedefinieerd als "een persoon die financieel afhangt van u of uw huishouden", waarbij een huishouden bestaat uit "alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister".

2.2 Gebruik van telecommunicatie en media

In dit deel komt het gebruik van de verschillende telecommunicatiediensten aan bod. Hierbij wordt nagegaan welke diensten het meest gebruikt worden door de respondenten, alsook of deze diensten deel uitmaken van een bundel.

Voorts wordt ook gekeken bij welke operator(en) men klant is en door welke criteria men zich laat leiden bij de keuze van een operator.

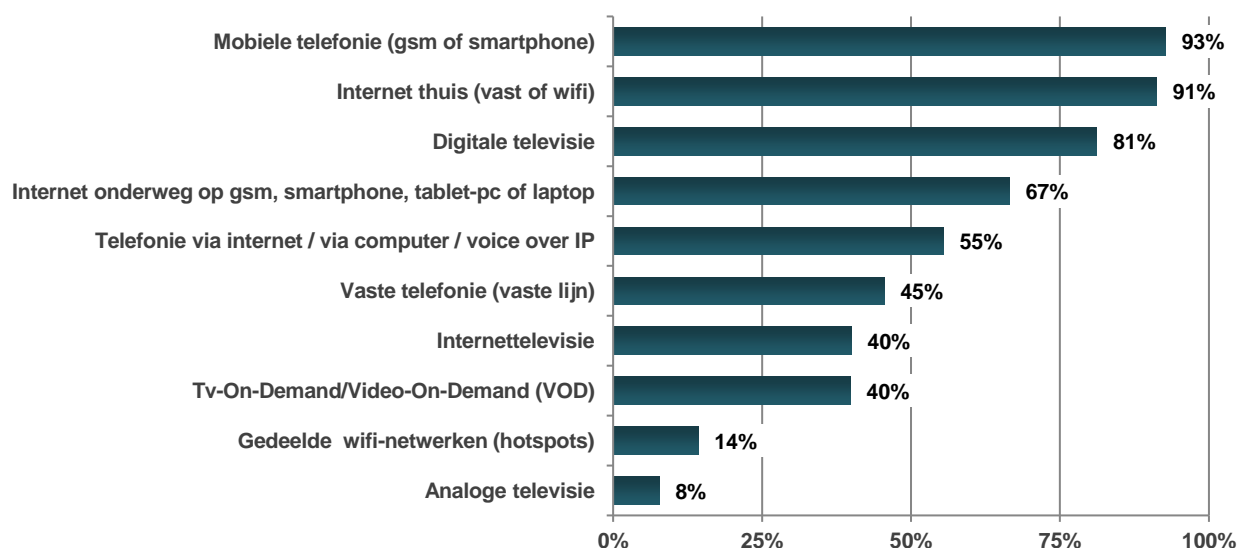
2.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)

2.2.1.1 MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN

Uit de resultaten blijkt dat de diensten die het meest door de respondenten worden gebruikt, overeenstemmen met de vier voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België. Zo maken negen op de tien respondenten (93%) gebruik van mobiele telefonie, heeft 91% van de respondenten thuis vast internet, acht op de tien respondenten (81%) hebben digitale televisie en twee derde van de respondenten (67%) tot slot heeft internet onderweg (op gsm, smartphone, tablet of laptop).

Voorts geeft 55% van de respondenten aan over telefonie via internet te beschikken, heeft 45% een vaste telefoonlijn, kijkt 40% naar televisie via internet en evenzoveel (40%) naar betaalde TV- of Video-On-Demand, maakt 14% gebruik van gedeelde wifi-netwerken (zogenaamde hotspots), en heeft 8% tot slot een analoge televisie.

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u?
(meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.610)

Het gebruik van verscheidene telecommunicatie -en mediadiensten verschilt tussen de gewesten. In Vlaanderen en Wallonië beschikken opvallend meer respondenten over digitale televisie (telkens 83%) dan in Brussel (66%). Omgekeerd kent Brussel een significant hoger aandeel respondenten die thuis beschikken over telefonie via internet (68%) vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 53% en 56%).

Tot slot ligt nog het gebruik van gedeelde wifi-netwerken hoger in Vlaanderen vergeleken met Wallonië (resp. 17% t.o.v. 10%), alsook het gebruik van vaste telefonie vergeleken met Brussel (resp. 49% t.o.v. 34%).

Tabel 6: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mobiele telefonie	859	92,8%	479	93,1%	154	91,0%	1.492	92,7%
Internet thuis	849	91,7%	467	90,7%	153	89,9%	1.468	91,2%
Digitale televisie	770	83,2%	425	82,6%	111	65,6%	1.307	81,2%
Internet onderweg	602	65,1%	347	67,4%	121	71,5%	1.071	66,5%
Telefonie via internet	491	53,1%	286	55,6%	115	67,8%	893	55,4%
Vaste telefonie	453	49,0%	222	43,0%	58	33,9%	732	45,5%
Internettelevisie	387	41,8%	184	35,7%	72	42,6%	643	40,0%
TV -of Video-On-Demand	371	40,1%	197	38,3%	73	43,1%	641	39,8%
Gedeelde wifi-netwerken	155	16,7%	53	10,4%	22	13,0%	230	14,3%
Analoge televisie	82	8,8%	29	5,7%	14	8,3%	125	7,8%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.610	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610)

De leeftijd van de respondent heeft een invloed op het al dan niet beschikken/gebruiken van enkele van voornoemde telecommunicatiediensten. Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij gebruik maakt van⁵: TV -of Video-On-Demand (-0,322), internettelevisie (-0,175), telefonie via internet (-0,175) en internet onderweg (-0,118). Omgekeerd, stijgt met de leeftijd van de respondent ook het gebruik van volgende telecommunicatiediensten: vaste telefonie (0,341), digitale televisie (0,324) en mobiele telefonie (0,128).

Voor wat betreft het beschikken over analoge televisie, vast internet thuis of gedeelde wifi-netwerken kan geen verband worden vastgesteld met de leeftijd van de respondent.

⁵ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Tabel 7: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? – naar leeftijdscategorie* (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Mobiele telefonie	87,7% ^D	91,4%	92,6%	96,7% ^A	94,6%	92,1%
Internet thuis	88,8%	90,6%	89,5%	95,3%	92,2%	90,1%
Digitale televisie	73,4% ^{D,E,F}	68,3% ^{D,E,F}	75,5% ^{D,E,F}	86,8% ^{A,B,C}	91,2% ^{A,B,C}	93,0% ^{A,B,C}
Internet onderweg	66,9%	73,6% ^{E,F}	67,0%	72,1% ^F	61,2% ^B	55,5% ^{B,D}
Telefonie via internet	64,0% ^{E,F}	59,6% ^F	56,2% ^F	61,8% ^{E,F}	48,1% ^{A,D}	40,4% ^{A,B,C,D}
Vaste telefonie	36,0% ^{B,D,E,F}	23,1% ^{A,C,D,E,F}	34,7% ^{B,D,E,F}	52,9% ^{A,B,C,F}	61,5% ^{A,B,C}	67,8% ^{A,B,C,D}
Internettelevisie	44,5% ^{E,F}	49,8% ^{E,F}	44,7% ^{E,F}	41,3% ^F	30,9% ^{A,B,C}	26,1% ^{A,B,C,D}
TV -of Video-On-Demand	53,5% ^{E,F}	53,7% ^{E,F}	46,5% ^{E,F}	42,1% ^{E,F}	26,5% ^{A,B,C,D,F}	12,3% ^{A,B,C,D,E}
Gedeelde wifi-netwerken	13,8%	14,6%	13,2%	17,5%	14,5%	11,1%
Analoge televisie	9,1%	7,7%	7,2%	9,0%	7,3%	6,0%
Totaal (N)	246	280	281	300	285	218

Basis: alle respondenten (N=1.610)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Meer nog dan leeftijd, speelt inkomen een rol bij het al dan niet beschikken over bepaalde telecommunicatiediensten. Zo vinden we dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men beschikt over⁶: internet thuis (0,461), mobiele telefonie (0,331), internet onderweg (0,326), telefonie via internet (0,298), Tv -of Video-On-Demand (0,238), gedeelde wifi-netwerken (0,224), internettelevisie (0,196), vaste telefonie (0,186) en digitale televisie (0,121).

Enkel analoge televisie is in alle inkomensgroepen in gelijke mate aanwezig.

Tabel 8: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Mobiele telefonie	73,1% ^{B,C,D,E,F}	91,7% ^A	92,9% ^A	94,7% ^A	94,7% ^A	95,8% ^A
Internet thuis	67,1% ^{B,C,D,E,F}	87,3% ^{A,F}	91,5% ^{A,F}	94,0% ^A	94,5% ^A	96,9% ^{A,B,C}
Digitale televisie	66,9% ^{C,E,F}	77,1%	83,4% ^A	81,1%	85,4% ^A	82,4% ^A
Internet onderweg	43,8% ^{C,D,E,F}	54,8% ^{D,E,F}	63,9% ^{A,F}	69,7% ^{A,B,F}	69,2% ^{A,B,F}	81,5% ^{A,B,C,D,E}
Telefonie via internet	32,5% ^{C,D,E,F}	40,4% ^{C,D,F}	56,4% ^{A,B,F}	57,9% ^{A,B,F}	53,1% ^{A,F}	71,4% ^{A,B,C,D,E}
Vaste telefonie	20,6% ^{B,C,D,E,F}	41,0% ^{A,F}	43,6% ^A	48,2% ^A	51,3% ^A	53,1% ^{A,B}
Internettelevisie	33,0%	28,8% ^{D,F}	38,7%	44,6% ^B	41,1%	49,7% ^B
TV -of Video-On-Demand	24,8% ^F	31,2% ^F	35,2% ^F	39,6% ^F	38,7% ^F	52,6% ^{A,B,C,D,E}
Gedeelde wifi-netwerken	9,0%	10,4% ^F	12,2% ^F	15,6%	12,8%	21,8% ^{B,C}
Analoge televisie	7,0%	6,2%	10,1%	8,5%	5,6%	9,0%
Totaal (N)	73	247	264	223	201	376

Basis: alle respondenten die hun inkomen kennen (N=1.388; excl. 4 'geen antwoord')

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

⁶ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Voor alle telecommunicatie-/mediadiensten kan een significant verschil worden vastgesteld met voorgaande jaren.

Het aandeel respondenten met **analoge televisie** blijft stabiel (sinds 2019: 8%-9%), na een jarenlange dalende tendens (van 21% in 2014 tot 11% in 2018).

Het gebruik van **digitale televisie** is licht gedaald ten aanzien van vorige jaren (resp. 81% t.o.v. 85% in 2018-2020), en komt hiermee opnieuw op het niveau van vroegere edities.

Anderzijds zet de opmars van zowel betaalde **TV- of Video-On-Demand** als **internettelevisie** zich onverminderd voort: het aandeel respondenten dat hierover beschikt in 2021 lag nooit hoger (telkens 40% in 2021 t.o.v. resp. 13% tot 32% en 15% tot 35% in 2014-2020).

De dalende tendens inzake het aandeel respondenten met **vaste telefonie** zet zich ook dit jaar verder: 46% van de respondenten beschikt hierover ten opzichte van 53% tot 74% in voorgaande jaren.

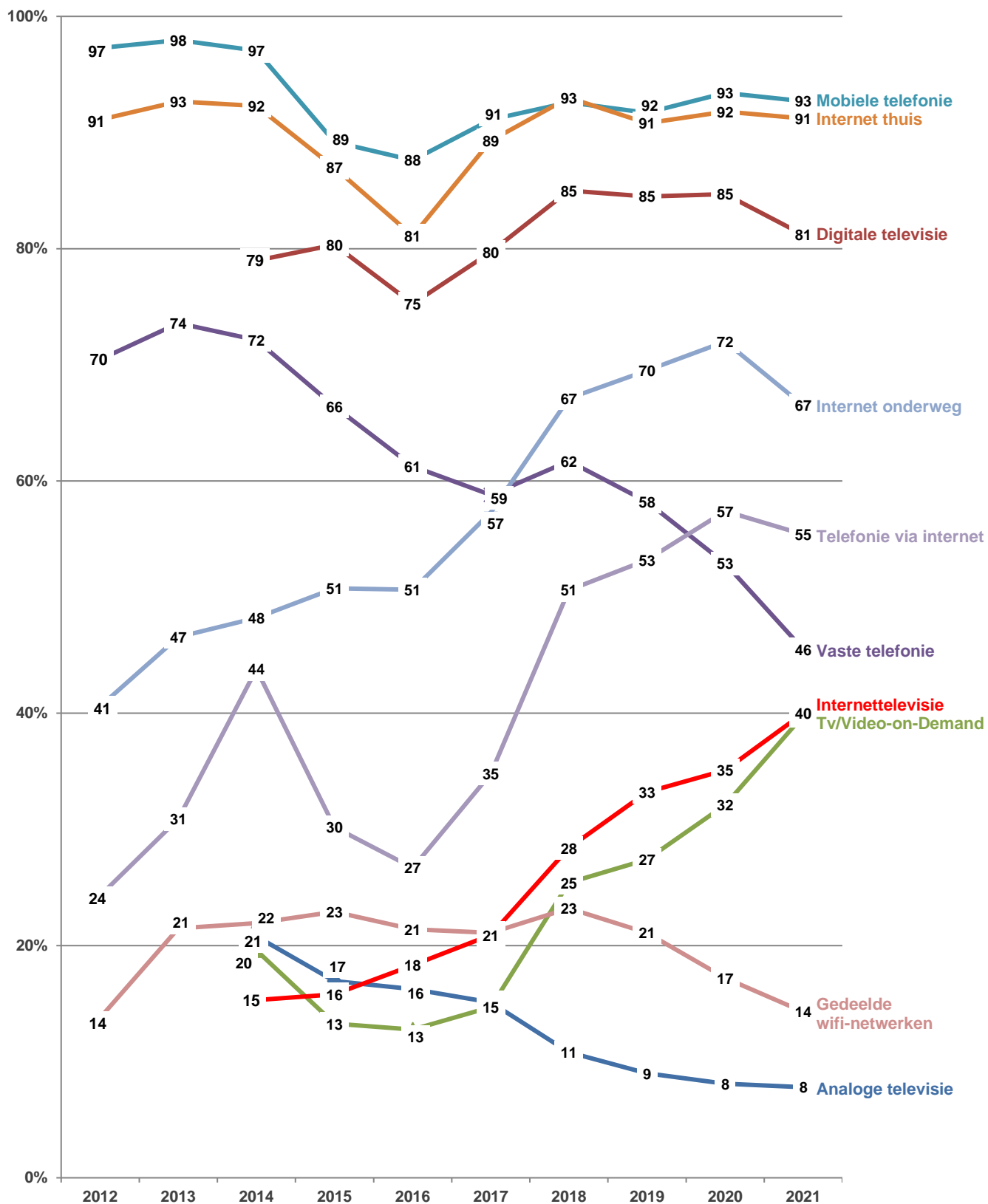
Het aandeel respondenten met **mobiele telefonie** (93%) daarentegen blijft stabiel ten aanzien van de vier voorgaande jaren. Ook het aandeel respondenten dat **telefoneert via internet** is stabiel gebleven ten aanzien van 2019 en 2020 (55%), maar blijft wel significant hoger dan in de periode 2012-2018 (24% en 51%).

Het aandeel respondenten met **vaste internettoegang thuis** (91%) is reeds een aantal jaren onveranderd (2017-2020: 89%-93%).

Na een stijgende tendens van het aandeel respondenten met **internet onderweg** sinds 2012, zien we nu voor het eerst een daling: vorig jaar had nog 72% van de respondenten internet onderweg ten opzichte van 67% in de huidige editie 2021.

Het gebruik van **gedeelde wifi-netwerken** lag nooit lager (m.u.v. editie 2012): in 2021 maakt nog 14% hier gebruik van, ten opzichte van 17% tot 23% in 2013-2020.

Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? – naar editie
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten

2.2.1.2 BESCHIKKING OVER EEN BUNDEL

Drie kwart van de respondenten (77%) geeft aan dat minstens sommige van de diensten die ze gebruiken gebundeld zijn in een pack. Een vijfde van de respondenten (20%) heeft geen bundel en 2% weet het niet.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vinden we een hoger aandeel respondenten die geen bundel hebben in vergelijking met Vlaanderen en Wallonië (resp. 30% t.o.v. telkens 19%).

Tabel 9: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	724	78,3%	406	78,9%	113	66,5%	1.243	77,2%
Neen	178	19,3%	98	19,1%	51	30,2%	328	20,4%
Ik weet het niet	23	2,5%	11	2,0%	6	3,3%	39	2,4%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.610	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610)

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft dat minstens sommige van de gebruikte telecommunicatiediensten in een bundel zitten (0,190). Bij de +45-jarigen stellen acht op de tien respondenten minstens één bundel te hebben, terwijl dit bij de 15 tot 34-jarigen iets minder dan zeven op de tien is.

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat sommige van de gebruikte diensten gebundeld zijn in een pack (0,280). Het is de laagste inkomensgroep (< 1.200 euro) die minder over een bundel beschikt (48%) vergeleken met de overige (hogere) inkomensgroepen (≥ 1.200 euro; 74% tot 85%).

Tabel 10: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja	67,1% ^{D,E,F}	67,9% ^{D,E,F}	76,5%	85,4% ^{A,B}	82,9% ^{A,B}	82,7% ^{A,B}
Neen	25,7% ^{D,E}	29,7% ^{D,E,F}	23,5% ^D	12,2% ^{A,B,C}	15,4% ^{A,B}	16,1% ^B
Ik weet het niet	7,2% ^{E,F}	2,4%	0,0%	2,4%	1,7% ^A	1,2% ^A
Totaal (N)	246	280	281	300	285	218

Basis: alle respondenten (N=1.610)

	<€1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
	Ja	48,2% ^{B,C,D,E,F}	74,2% ^{A,F}	75,4% ^{A,F}	84,1% ^A	80,9% ^A
Neen	48,8% ^{B,C,D,E,F}	24,4% ^{A,F}	22,6% ^{A,F}	15,3% ^A	18,6% ^A	13,1% ^{A,B,C}
Ik weet het niet	3,1%	1,4%	2,1%	,6%	,5%	1,6%
Totaal (N)	73	247	264	223	201	376

Basis: respondenten die hun inkomen kennen (N=1.388; excl. 4 'geen antwoord')

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

Het aandeel respondenten met een bundel lijkt over zijn hoogtepunt heen: van 81% tot 83% in 2018-2020, naar 77% in voorliggende editie 2021.

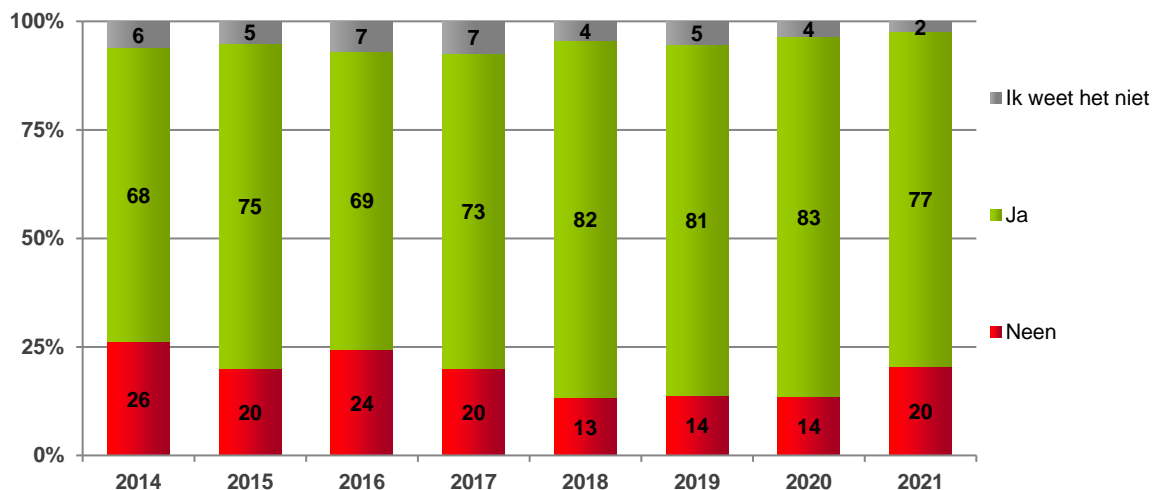
Tabel 11: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ja	67,6% ^{BEFGH}	74,8% ^{ACEFG}	68,7% ^{BEFGH}	72,5% ^{EFGH}	82,4% ^{ABCDH}	80,8% ^{ABCDH}	82,9% ^{ABCDH}	77,2% ^{ACDEFG}
Neen	26,2% ^{BDEFGH}	20,1% ^{AIEFGH}	24,4% ^{DEFGH}	20,1% ^{ACEFG}	13,3% ^{ABCDH}	13,9% ^{ABCDH}	13,5% ^{ABCDH}	20,4% ^{ACEFG}
Ik weet het niet	6,1% ^H	5,1% ^H	6,9% ^{EFGH}	7,4% ^{EFGH}	4,4% ^{CDH}	5,3% ^{CDH}	3,5% ^{CD}	2,4% ^{ABCDEF}
Totaal (N)	1.029	1.159	1.405	1.545	1.149	1.456	1.482	1.610

Basis: respondenten die hun inkomen kennen

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEFGHIJ} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2014) en subgroep D (i.c. editie 2017).

Figuur 3: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie



Basis: respondenten die hun inkomen kennen

De bundel die het meest frequent voorkomt (21%), is een Triple-playbundel bestaande uit vaste telefonie, vast internet en televisie. Plaats twee, drie, vier en vijf liggen dicht tegen elkaar: een Quadruple-playbundel met vaste telefonie, mobiele telefonie, vast internet en televisie (18%), een Double-playbundel bestaande uit vast internet en televisie (16%), een Triple-playbundel mobiel bestaande uit mobiele telefonie, vast internet en televisie (16%), en tot slot een Quadruple-playbundel gezin. Overige types bundel worden slechts opgegeven door minder dan 5% van de respondenten.

Tabel 12: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Vaste telefonie + Vast internet + Televisie	134	18,5%	99	24,5%	25	22,1%	258	20,8%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Vast internet + Televisie	144	19,8%	71	17,4%	14	12,8%	229	18,4%
Vast internet + Televisie	103	14,2%	75	18,4%	27	23,6%	205	16,5%
Mobiele telefonie + Vast internet + Televisie	117	16,1%	71	17,5%	16	14,5%	204	16,4%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie (≥2) + Vast internet + Televisie	138	19,0%	45	11,1%	11	10,1%	194	15,6%
...								
Totaal	724	100,0%	406	100,0%	113	100,0%	1.243	100,0%

Basis: respondenten met een bundel (N=1.243)

Tussen de regio's kunnen voor drie bundels significante verschillen worden vastgesteld. Zo komt de Double-playbundel met vast internet en televisie frequenter voor in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergeleken met Vlaanderen (resp. 24% t.o.v. 14%). Bijkomend geven respondenten uit Brussel vaker aan over een Triple-playbundel bestaande uit vaste en mobiele telefonie, alsook vast internet te beschikken (6%), vergeleken met respondenten uit zowel Vlaanderen als Wallonië (resp. 2% en 1%). De Quadruple-playbundel gezin tot slot komt vaker voor in Vlaanderen dan in Wallonië (resp. 19% t.o.v. 11%).

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men beschikt over: een Double-playbundel mobiele telefonie en vast internet (-0,391), alsook een Triple-playbundel met mobiele telefonie, vast internet en televisie (-0,145). Omgekeerd vinden we dat hoe ouder de respondent, hoe vaker deze aangeeft te beschikken over: een Quadruple-playbundel (0,213), een Quadruple-playbundel gezin (0,119), alsook een Triple-playbundel met vaste telefonie, vast internet en televisie (0,116).

Naar inkomen vinden we dat de Quadruple-playbundel gezin significant vaker aanwezig is in de twee hoogste inkomenscategorieën (22%-25% van de respondenten met ≥3.000 euro t.o.v. 2%-13% van de respondenten met <3.000 euro). Omgekeerd geldt dat, hoe lager het netto-inkomen per maand van de respondent, hoe vaker men beschikt over: een Double-playbundel met vaste telefonie en televisie (-0,391; 7% van de respondenten met <1.200 euro t.o.v. 0%-3% van de respondenten met ≥1.200 euro), alsook een Triple-playbundel met mobiele telefonie, vast internet en televisie (-0,140; 28% van de respondenten met <1.200 euro t.o.v. 13%-19% van de respondenten met ≥1.200 euro).

Omwille van een andere formulering is geen vergelijking met vorige edities mogelijk.

2.2.2 Keuze van de operatoren

2.2.2.1 OPERATOR(EN)

Iets minder dan de helft van de respondenten (46%) laat weten klant te zijn bij Proximus, op de tweede plaats staat Telenet (36%) en op de derde plaats vinden we Orange (23%). 6% tot 10% van de respondenten geeft aan klant te zijn bij Voo, Scarlet, Base en/of Mobile Vikings; de overige operatoren worden door slechts 1% of minder van de respondenten vernoemd.

Niet in elk gewest is elke operator even sterk vertegenwoordigd. Zo zijn respondenten uit Vlaanderen hoofdzakelijk klant bij Telenet (58%), Proximus (37%) en Orange (20%). Respondenten in Wallonië zijn in hoofdzaak klant bij Proximus (58%), Orange (29%) en Voo (28%). Respondenten woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot slot zijn voornamelijk klant bij Proximus (58%), Orange (23%) en Base (20%).

Tabel 13: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	341	37,0%	294	57,8%	97	57,9%	732	45,8%
Telenet	538	58,4%	19	3,7%	22	13,0%	579	36,2%
Orange	181	19,7%	150	29,5%	39	23,5%	371	23,2%
Voo	1	0,1%	141	27,8%	18	10,8%	161	10,1%
Scarlet	67	7,2%	49	9,7%	26	15,2%	141	8,9%
Base	61	6,6%	41	8,1%	33	19,6%	135	8,4%
Mobile Vikings	64	6,9%	16	3,2%	11	6,8%	91	5,7%
...								
Totaal	921	100,0%	508	100,0%	168	100,0%	1.598	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610; excl. 12 'geen antwoord')

Naar leeftijd blijkt dat Mobile Vikings significant meer klanten telt bij de respondenten tot 44 jaar (en dan voornamelijk in de leeftijdsgroep 25-34 jaar: 14%) dan bij respondenten tussen 45 en 74 jaar (0,5%-3%). Voorts geldt dat hoe jonger de respondent, hoe vaker men klant is bij Lycamobile (-0,325).

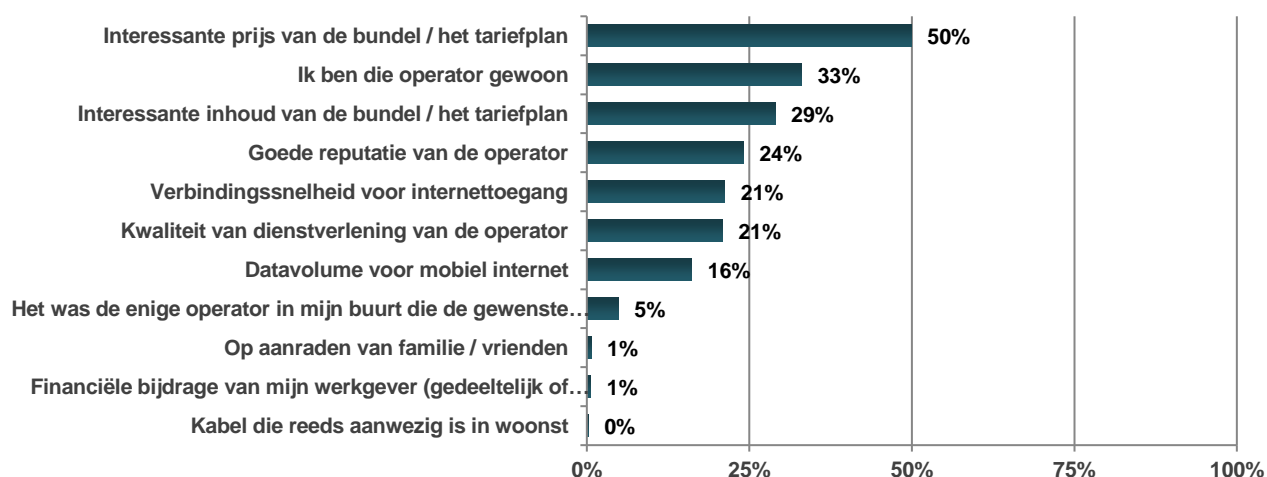
Naar inkomen vinden we dat hoe lager het netto-inkomen, hoe vaker men klant is bij Lycamobile (-0,568); het betreft voornamelijk de laagste inkomenscategorie (<1.200 euro: 8% is klant) ten opzichte van de overige (hogere) inkomenscategorieën (0%-2% is klant).

Het aandeel respondenten dat klant is bij Proximus ligt significant lager dan in voorgaande edities (m.u.v. editie 2020): 51% tot 67% in 2012 tot 2019 ten opzichte van 46% in huidige editie. Het aandeel respondenten dat aangeeft klant te zijn bij Telenet bleef stabiel ten aanzien van de drie voorgaande edities 2018-2020 (36% tot 39%). Een zelfde vaststelling doen we voor Orange: sinds 2015 bleef het aandeel respondenten dat er klant is ongewijzigd (22% tot 26%). Ook het aandeel van Voo is identiek aan de twee voorgaande edities 2019-2020 (10% tot 12%), maar is wel significant lager dan eerdere edities (2012-2018: 13% tot 15%). Eenzelfde vaststelling inzake operator Scarlet: geen wijziging ten aanzien van 2019 en 2020 (7% tot 9%), maar wel een significante stijging ten aanzien van eerdere edities (2012-2018: 3% tot 6%). Het aandeel respondenten dat klant is bij Base is ongewijzigd sinds editie 2018 (8% tot 10%), maar ligt wel significant lager ten aanzien van eerdere edities (2012;2014-2017: 11% tot 17%). Mobile Vikings tot slot kent deze editie een significant hoger aandeel klanten (6%) dan in voorgaande edities (m.u.v. editie 2019; 1% tot 4%).

2.2.2.2 KEUZECRITERIA

Bij de vraag naar de criteria die een rol spelen bij het kiezen van een operator, kregen de respondenten verschillende mogelijkheden aangereikt en mocht men er meerdere selecteren. Het criterium waar respondenten het vaakst rekening mee houden bij de keuze van een operator (50%), is de prijs van de bundel of tariefplan. Voorts zijn ook het vertrouwd zijn met een operator (33%), een interessante inhoud van de bundel of tariefplan (29%) en een goede reputatie van de operator (24%) drie belangrijke keuzecriteria. Een vijfde van de respondenten (21%) geeft aan bij het kiezen van een operator rekening te houden met de verbindingssnelheid voor internettoegang, alsook met de kwaliteit van de dienstverlening van de operator. 16% tot slot houdt rekening met het datavolume voor mobiel internet.

Figuur 4: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.610; excl. 24 'geen antwoord')

In Brussel houden significant meer respondenten rekening met de verbindingssnelheid voor internettoegang (30%) dan in Vlaanderen en Wallonië (telkens 20%). Respondenten in Vlaanderen besteden bij de keuze voor een operator meer aandacht aan het datavolume voor mobiel internet dan respondenten in Wallonië (resp. 17% t.o.v. 13%).

Voorts kan worden vastgesteld dat de leeftijd van de respondent een (beperkte) rol speelt inzake de criteria waar men belang aan hecht bij het kiezen van een operator. Hoe jonger de respondent, hoe meer belang deze hecht aan⁷: het datavolume voor mobiel internet (-0,202), de prijs van de bundel of tariefplan (-0,125), de inhoud van de bundel of tariefplan (-0,116) en de verbindingssnelheid voor internettoegang (-0,070); merken we hierbij op dat het voornamelijk een verschil betreft tussen de 15 tot 54-jarigen enerzijds en de 55 tot 74-jarigen anderzijds. Omgekeerd, is voor 47% van de oudste leeftijdsgroep (65-74 jaar) de vertrouwde met de operator een keuzecriterium, terwijl dit bij de overige leeftijdsgroepen significant lager ligt (28% tot 33%).

Naar inkomen vinden we slechts één (zwak) verband: hoe hoger het netto-inkomen, hoe meer belang men hecht aan de inhoud van de bundel of tariefplan bij de keuze van een operator (0,122; gaande van 23% bij respondenten die minder dan 1.200 euro per maand verdienen, tot 34% bij respondenten die 3.600 euro of meer per maand verdienen).

De keuzecriteria van de respondent bij het kiezen van een operator bleven vrij stabiel over de jaren. Wel stellen we vast dat ten aanzien van editie 2020 significant minder respondenten aangeven voor een operator te kiezen, omdat men deze gewoon is (resp. 37% t.o.v. 33% in 2021), waardoor we opnieuw op het niveau komen van edities 2016-2019 (32% tot 36%).

Tabel 14: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Interessante prijs bundel/tariefplan	46,9%	48,2%	44,2% ^{EH}	47,5%	48,6% ^C	46,9%	46,6%	49,9% ^C
Ik ben die operator gewoon	27,5% ^{CDEFGH}	28,9% ^H	35,6% ^{AD}	31,9% ^{ACG}	35,2% ^A	33,5% ^A	36,6% ^{ADH}	33,0% ^{ABG}
Interessante inhoud bundel/tariefplan	46,7% ^{CDEFGH}	50,4% ^{CDEFGH}	36,3% ^{ABEFGH}	39,2% ^{ABEFGH}	32,4% ^{ABCDFG}	28,9% ^{ABCDE}	28,9% ^{ABCDE}	29,0% ^{ABCD}
Goede reputatie operator	22,4%	22,2%	24,1%	24,9% ^F	23,9%	21,3% ^{DG}	25,3% ^F	24,1%
Verbindingssnelheid internettoegang	15,9% ^{DGH}	18,9% ^{CF}	15,8% ^{BDGH}	20,2% ^{ACF}	18,6%	15,9% ^{BDGH}	19,5% ^{ACF}	21,2% ^{ACF}
Kwaliteit dienstverlening operator	--	--	--	--	18,8%	18,4% ^G	21,8% ^F	20,8%
Totaal (N)	1.059	1.122	1.373	1.518	1.205	1.544	1.551	1.586

Basis: alle respondenten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEFGH} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2014) en subgroep D (i.c. editie 2017).

⁷ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

2.2.2.3 GEBRUIK VAN TELEFONIE-/BERICHTDIENST VIA INTERNET

Gebruik in de privésfeer

Er zijn allerhande applicaties beschikbaar waarbij een telefonie- en/of berichtendienst (al dan niet betalend) via internet kan worden gebruikt. Respondenten werd gevraagd – voor de vier meest populaire diensten op de Belgische markt – aan te duiden of ze het privé gebruiken om te telefoneren en/of berichten te verzenden.

De twee populairste applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn Whatsapp (83%) en Facebook Messenger (72%). Voorts maakt een derde van de respondenten (34%) gebruik van Skype en evenzoveel van Facetime. Een vierde van de respondenten (27%) geeft bovendien aan (nog) andere applicaties te gebruiken om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden.

6% van de respondenten maakt geen gebruik van dergelijke applicaties.

Het al dan niet gebruiken van minstens één van dergelijke applicaties verschilt niet tussen de gewesten. Wel vinden we dat in alle gewesten Whatsapp en Facebook Messenger de meest gebruikte applicaties zijn, zij het dat ze niet in alle gewesten in gelijke mate gebruikt worden. Zo wordt Whatsapp meer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (94%) en Vlaanderen (88%) gebruikt en minder in Wallonië (71%). In Wallonië komt Facebook Messenger op de eerste plaats (81%), maar in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest pas op de tweede plaats (resp. 67% en 72%). Skype en Facetime worden vaker gebruikt in Vlaanderen (resp. 38% en 39%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 35% en 37%), vergeleken met Wallonië (resp. 27% en 25%).

Tabel 15: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Whatsapp	755	87,7%	344	71,0%	154	94,1%	1.254	83,1%
Facebook Messenger	579	67,3%	393	80,9%	118	72,2%	1.090	72,2%
Skype™	328	38,1%	132	27,3%	57	34,9%	518	34,3%
FaceTime	335	39,0%	120	24,7%	61	37,5%	516	34,2%
Andere applicatie	224	26,0%	137	28,2%	53	32,3%	413	27,4%
Geen enkele	65	7,0%	30	5,8%	5	3,1%	100	6,2%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.610	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610)

Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, hangt sterk samen met de leeftijd van de respondent⁸: hoe jonger de respondent, hoe meer men dergelijke applicaties gebruikt (-0,522). Ook voor een aantal applicaties kan een verband met leeftijd worden vastgesteld: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat men gebruik maakt van Whatsapp (-0,339), FaceTime (-0,288), Facebook Messenger (-0,184) en Skype (-0,158).

Het verband met het inkomen van de respondent is iets minder sterk, maar we kunnen stellen dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men een of meerdere van dergelijke applicaties gebruikt (0,221). Kijken we naar de afzonderlijke applicaties, dan kan enkel voor het gebruik van Facebook Messenger een verband worden vastgesteld: hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker men aangeeft gebruik te maken van Facebook Messenger (0,230).

Hoewel Whatsapp en Facebook Messenger bij uitstek de twee meest gebruikte applicaties zijn om privé te telefoneren en/of berichten te verzenden, zien we toch een daling ten aanzien van de twee voorgaande edities: in 2019 en 2020 gebruikte 89% tot 94% van de respondenten Whatsapp ten opzichte van 83% nu, inzake Facebook Messenger is dit respectievelijk 77% ten opzichte van 72% nu. Het gebruik van FaceTime zit in de lift met 34% gebruikers in de huidige editie 2021, vergeleken met 14% tot 25% in voorgaande jaren. Na een daling (van 38% in 2017 naar 29% in 2018), wordt ook Skype weer vaker gebruikt: 34% in huidige editie 2021 ten opzichte van 29% tot 31% in 2018, 2019 en 2020. Voorts stellen we in deze editie nog een sterke stijging vast van het aandeel respondenten die stellen (nog) een andere applicatie te gebruiken (er werd niet gevraagd te specificeren welke).

Tabel 16: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

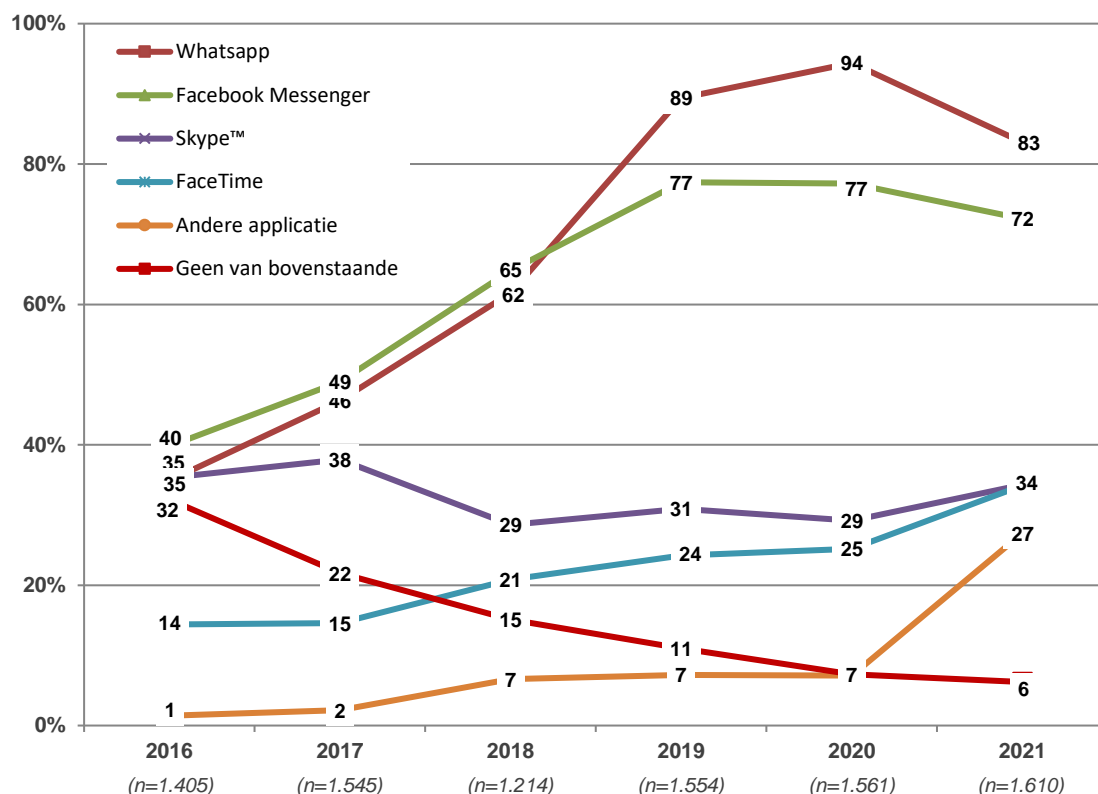
	A	B	C	D	E	F
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Whatsapp	34,9% ^{BCDEF}	46,3% ^{ACDEF}	61,6% ^{ABDEF}	89,4% ^{ABCEF}	94,3% ^{ABCDF}	83,1% ^{ABCDE}
Facebook Messenger	39,8% ^{BCDEF}	49,0% ^{ACDEF}	64,8% ^{ABDEF}	77,4% ^{ABCF}	77,1% ^{ABCF}	72,2% ^{ABCDE}
Skype™	35,3% ^{CDE}	37,9% ^{CDEF}	28,6% ^{ABF}	30,9% ^{ABF}	29,2% ^{ABF}	34,3% ^{BCDE}
FaceTime	14,4% ^{CDEF}	14,6% ^{CDEF}	20,8% ^{ABDEF}	24,2% ^{ABCF}	25,2% ^{ABCF}	34,2% ^{ABCDE}
Andere applicatie	1,4% ^{CDEF}	2,2% ^{CDEF}	6,6% ^{ABF}	7,2% ^{ABF}	7,2% ^{ABF}	27,4% ^{ABCDE}
Geen enkele	32,2% ^{BCDEF}	21,7% ^{ACDEF}	15,1% ^{ABDEF}	11,0% ^{ABCEF}	7,3% ^{ABCD}	6,2% ^{ABCD}
Totaal (N)	1.405	1.545	1.214	1.554	1.561	1.610

Basis: alle respondenten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2016) en subgroep D (i.c. editie 2019).

⁸ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Figuur 5: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten

Voorts werd aan de respondent gevraagd om aan te geven of hij/zij de bewuste dienst enkel gebruikt om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden, of voor beide. Tabel 25 toont dat WhatsApp de meest gebruikte applicatie is om mee te telefoneren: 52% van alle respondenten gebruikt WhatsApp om te telefoneren. Facebook Messenger, Skype en FaceTime worden door 27% tot 35% van de respondenten gebruikt om te telefoneren. Voor wat betreft het verzenden van berichten, zijn voornamelijk WhatsApp en Facebook Messenger populair met respectievelijk 74% en 66% van de respondenten die deze diensten hiervoor gebruiken.

Tabel 17: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	63	3,9%	412	25,6%	779	48,4%
Facebook Messenger	32	2,0%	523	32,5%	535	33,3%
Skype™	313	19,5%	64	4,0%	141	8,7%
FaceTime*	293	18,2%	74	4,6%	149	9,2%
Totaal	1.610		1.610		1.610	

Basis: alle respondenten (N=1.610)

* Uitsluitend om te telefoneren, niet mogelijk om berichten te verzenden

Tot slot werd aan de respondenten die deze applicaties gebruiken, gevraagd hoe vaak ze deze gebruiken voor nationale en internationale oproepen en/of berichten. Meer dan vier op de tien respondenten (44%) geeft aan dergelijke applicaties de hele tijd te gebruiken voor nationale oproepen en/of berichten. Bijkomend maakt 36% verschillende keren per week gebruik van deze applicaties om nationaal te telefoneren en/of berichten te verzenden.

Aangaande de gebruiksfrequentie van deze diensten voor internationale oproepen en/of berichten, verklaart een vierde van de respondenten (23%) deze diensten minstens verschillende keren per week te gebruiken. Eén op de tien respondenten (9%) maakt er één keer per week gebruik van en 22% hooguit een keer per maand. Meer dan vier op de tien respondenten (45%) maakt van deze applicaties nooit gebruik om internationale oproepen te doen en/of berichten te verzenden.

Tabel 18: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten?

	Nationaal		Internationaal	
	N	%	N	%
De hele tijd	645	44,3%	194	13,1%
Verschillende keren per week	524	35,9%	151	10,2%
Eén keer per week	131	9,0%	135	9,1%
Ten hoogste één keer per maand	99	6,8%	328	22,1%
Nooit	59	4,0%	672	45,4%
Totaal	1.458	100,0%	1.480	100,0%

Basis: respondenten die dergelijke applicaties gebruiken (N=1.510; excl. resp. 52 en 30 'geen antwoord')

Beroepsmatig gebruik

Behalve het gebruik in de privésfeer werd aan de respondenten bijkomend gevraagd of en welke diensten / applicaties ze beroepsmatig gebruiken om te telefoneren en/of berichten te verzenden.

Zes op de tien respondenten (63%) geven aan (ook) in het kader van hun werk dergelijke diensten te gebruiken om te telefoneren en/of berichten te verzenden; 37% maakt er beroepsmatig geen gebruik van.

Nemen we enkel de respondenten in beschouwing die aangeven beroepsmatig gebruik te maken van dergelijke applicaties, dan vinden we dat de populairste applicatie om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden in het kader van het werk – net zoals voor privégebruik – Whatsapp is (60%). Vervolgens vinden we MS-TEAMS, Facebook Messenger en Zoom die door 40% tot 50% van de respondenten beroepsmatig gebruikt worden. Bijkomend geeft een vijfde van de betrokken respondenten aan beroepsmatig gebruik te maken van Skype Business en/of Facetime; Jitsi wordt door 13% van de respondenten gebruikt om te telefoneren en/of berichten te verzenden voor het werk.

In tegenstelling tot het gebruik in de privésfeer, vinden we wél een significant verschil tussen de gewesten inzake het al dan niet beroepsmatig gebruiken van minstens één van dergelijke applicaties: respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven significant vaker aan er beroepsmatig gebruik van te maken (74%) dan respondenten in Vlaanderen (63%) en Wallonië (58%).

In alle gewesten zijn Whatsapp, MS-TEAMS, Facebook Messenger en Zoom de meest gebruikte applicaties, zij het dat ze niet in alle gewesten in gelijke mate gebruikt worden. Zo wordt Whatsapp minder gebruikt in Wallonië vergeleken met Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 28% t.o.v. 42% en 47%), terwijl MS-Teams en Zoom vaker gebruikt worden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 40% en 38%) vergeleken met Vlaanderen (resp. 32% en 26%) en Wallonië (resp. 26% en 23%).

Tabel 19: Welke van onderstaande diensten gebruikt u beroepsmatig om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Whatsapp	386	41,7%	146	28,3%	79	46,7%	611	37,9%
MS-TEAMS	297	32,1%	132	25,7%	68	40,2%	497	30,9%
Facebook Messenger	268	28,9%	127	24,6%	37	21,9%	431	26,8%
Zoom	243	26,3%	119	23,1%	64	37,8%	426	26,5%
Skype Business™	161	17,4%	68	13,3%	39	22,8%	268	16,6%
FaceTime	151	16,3%	51	9,9%	26	15,4%	228	14,2%
Jitsi	83	8,9%	30	5,9%	19	11,1%	132	8,2%
Andere applicatie	123	13,3%	72	14,0%	29	16,9%	224	13,9%
Geen enkele	339	36,6%	214	41,5%	45	26,3%	597	37,1%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.610	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610)

Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden in het kader van het werk, hangt sterk samen met de leeftijd van de respondent⁹ – zelfs indien we 15 tot 24-jarigen (i.c. respondenten die misschien nog studeren) alsook 65-plussers (i.c. respondenten op pensioen) buiten beschouwing laten: hoe jonger de respondent, hoe meer men dergelijke applicaties beroepsmatig gebruikt (15-74 jaar: -0,482; 25-64 jaar: -0,360).

Voor alle voorgestelde applicaties blijkt dat hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat men gebruik maakt van de betrokken applicatie: FaceTime (15-74 jaar: -0,223; 25-64 jaar: -0,148), Zoom (15-74 jaar: -0,173; 25-64 jaar: -0,166), MS-TEAMS (15-74 jaar: -0,157; 25-64 jaar: -0,115), Facebook Messenger (15-74 jaar: -0,141), Jitsi (15-74 jaar: -0,128; 25-64 jaar: -0,141), Skype Business (25-64 jaar: -0,098) en Whatsapp (25-64 jaar: -0,097).

⁹ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Het verband met het inkomen van de respondent is iets minder sterk, maar we kunnen stellen dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men een of meerdere van dergelijke applicaties gebruikt worden in het kader van het werk (15-74 jaar: 0,203; 25-64 jaar: 0,224).

Kijken we naar de afzonderlijke applicaties, dan kan voor alle applicaties – met uitzondering van Skype Business – een verband worden vastgesteld. Hoe lager het inkomen van de respondent, hoe vaker men aangeeft gebruik te maken van: Facebook Messenger (15-74 jaar: -0,280; 25-64 jaar: -0,289), Jitsi (15-74 jaar: -0,265; 25-64 jaar: -0,188), FaceTime (15-74 jaar: -0,187; 25-64 jaar: -0,184) en Whatsapp (15-74 jaar: -0,120; 25-64 jaar: -0,110). Omgekeerd geldt dat hoe hoger het netto-inkomen van de respondent, hoe vaker men beroepsmatig gebruik maakt van MS-TEAMS (15-74 jaar: 0,277; 25-64 jaar: 0,349), alsook Zoom (25-64 jaar: 0,166).

Voorts werd aan de respondent gevraagd om aan te geven of hij/zij de bewuste dienst beroepsmatig enkel gebruikt om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden, of voor beide. Tabel 25 toont dat MS-TEAMS de meest gebruikte applicatie is om beroepsmatig mee te telefoneren (27% van alle respondenten), op de voet gevolgd door Zoom (25%) en Whatsapp (21%). Om berichten te verzenden in het kader van het werk, maakt men in de eerste plaats gebruik van Whatsapp (35%), vervolgens Facebook Messenger (25%) en MS-TEAMS (19%).

Tabel 20: Concreet beroepsmatig gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
Whatsapp	49	3,1%	269	16,7%	293	18,2%
MS-TEAMS	185	11,5%	62	3,9%	250	15,5%
Facebook Messenger	35	2,2%	207	12,8%	190	11,8%
Zoom	283	17,6%	28	1,7%	116	7,2%
Skype Business™	115	7,1%	39	2,4%	114	7,1%
FaceTime	104	6,5%	47	2,9%	78	4,8%
Jitsi	44	2,8%	41	2,5%	47	2,9%
Totaal	1.610		1.610		1.610	

Basis: alle respondenten (N=1.610)

* Uitsluitend om te telefoneren, niet mogelijk om berichten te verzenden

2.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren

- Waar we een stabilisering zien – na een jarenlange dalende tendens – inzake het gebruik van analoge **televisie** (sinds 2019: 8%-9%), is het gebruik van digitale televisie licht gedaald in vergelijking met voorgaande jaren (resp. 81% in 2021 t.o.v. 85% in 2018-2020). Anderzijds zet de opmars van zowel betaalde TV- of Video-On-Demand als internettelevisie zich onverminderd voort: beide 40% in 2021 t.o.v. 13% tot 35% in 2014-2020.

Het gebruik van vaste **telefonie** blijft verder dalen (46% in 2021 t.o.v. 53% tot 74% in voorgaande jaren). Het gebruik van mobiele telefonie enerzijds (93%), telefonie via internet anderzijds (55%), is stabiel gebleven (sinds resp. 2017 en 2019).

Ook het gebruik van vaste **internettoegang** thuis (91%) bleef sinds 2017 stabiel. Wel zien we voor het eerst – na een jarenlange opmars – een daling in het gebruik van internet onderweg (67% in 2021 t.o.v. 41% tot 72% in 2012-2020). Het gebruik van gedeelde wifinetwerken lag nooit lager (m.u.v. editie 2012): in 2021 maakt 14% hier gebruik van ten opzichte van 17% tot 23% in de periode 2013-2020.

- Het aandeel respondenten met een bundel lijkt over zijn hoogtepunt heen: in de periode 2018-2020 lag dit aandeel nog op 81% tot 83%, waar dit nu gedaald is tot 77%. De klassieke Triple-playbundel (i.c. televisie, vast internet en vaste telefonie) blijft de meest voorkomende bundel.
- Er zijn 5 leidinggevende operatoren: Proximus, Telenet, Orange, Voo en Base. Proximus blijft de populairste operator (46%), maar verliest wel aandeel in vergelijking met de periode 2012-2019 (51% tot 67%). Hét belangrijkste criteria bij de keuze van een operator is een interessante prijs van de bundel of tariefplan, gevolgd door het gewoon zijn van de operator enerzijds, een interessante inhoud van de bundel of tariefplan anderzijds.
- De privémarkt van de internettelefonie en berichten via het internet wordt nog steeds gedomineerd door twee diensten: Whatsapp (83%) en Facebook Messenger (72%); beiden verliezen wel wat terrein in vergelijking met de twee voorgaande edities 2019 en 2020. Whatsapp wordt het vaakst gebruikt om te telefoneren (door 52% van alle respondenten) en – samen met Facebook Messenger – om berichten te versturen (66% tot 74% van alle respondenten).

Beroepsmatig wordt voornamelijk gebruik gemaakt van Whatsapp, MS-TEAMS, Facebook Messenger en Zoom. Telefoneren doet men voornamelijk met MS-TEAMS, Zoom en Whatsapp; voor het beroepsmatig verzenden van berichten maakt men in de eerste plaats gebruik van Whatsapp, gevolgd door Facebook Messenger en MS-Teams.

2.3 Tevredenheid

In dit onderdeel wordt gepeild naar de tevredenheid van de respondenten van telecommunicatiediensten. Respondenten werd gevraagd om verschillende aspecten van hun bundel(s), vaste telefonie, mobiele telefonie en vast internet te evalueren aan de hand van een quotering op vijf.

Voor elke telecommunicatiedienst werd de tevredenheid inzake volgende aspecten nagegaan: de tarieven waarover men beschikt bij de operator, de dienstverlening die men geniet bij de operator, het respect van de operator voor de rechten als consument, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturering.

Tot slot werd telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Voorts wordt ook een overzicht gegeven van de gemiddelde tevredenheid sinds editie 2016 (bij de edities 2012 tot en met 2015 werd een andere antwoordschaal gebruikt).

De vragen werden enkel voorgelegd aan respondenten die eerder hadden aangegeven over de betrokken telecommunicatiedienst te beschikken.

2.3.1 Tevredenheid over de bundels

2.3.1.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Vier op de tien respondenten (41%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover men beschikt bij de operator aangaande bundel(s). Bijkomend laat 36% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een vierde van de respondenten (23%) met een bundel, ontevreden zijn over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

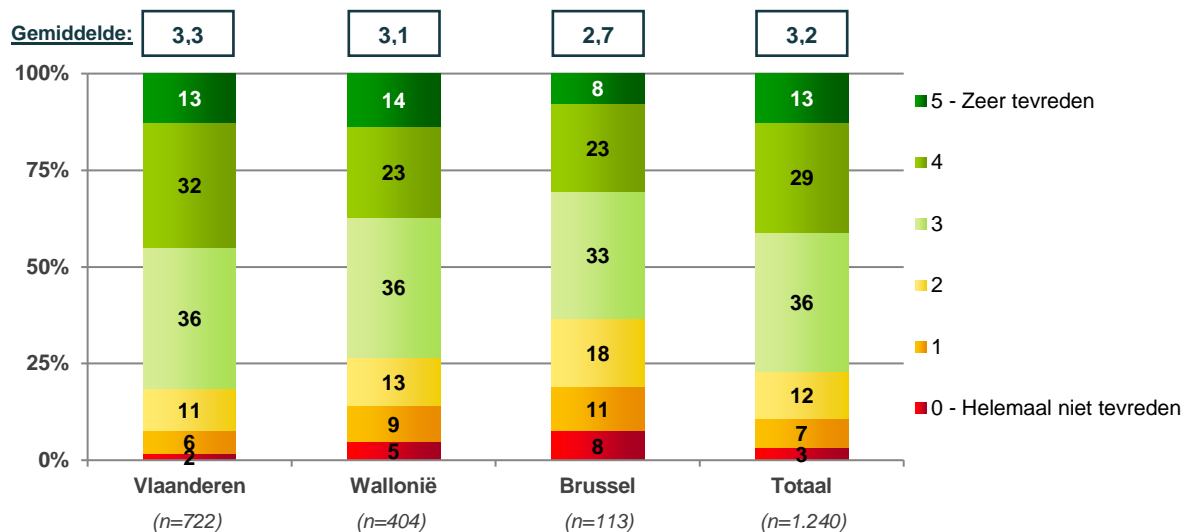
Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen matig tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

Respondenten in Vlaanderen zijn significant meer tevreden over de tarieven van hun bundel(s) dan respondenten in Wallonië en Brussel (resp. gemiddeld 3,3 op 5 t.o.v. 3,1 en 2,7 op 5). Zo ook geeft 45% van de Vlaamse respondenten aan (zeer) tevreden te zijn, terwijl dit bij Waalse en Brusselse respondenten respectievelijk 37% en 31% is. Omgekeerd, ligt het aandeel respondenten dat (helemaal) niet tevreden is met de tarieven van hun bundel(s) hoger in Wallonië en Brussel (resp. 27% en 37%) vergeleken met Vlaanderen (19%).

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de verscheidene leeftijdsgroepen.

Ook het inkomen speelt geen rol van betekenis inzake het al dan niet tevreden zijn over de tarieven van de bundel(s); enkel tussen de twee hoogste inkomenscategorieën wordt een significant verschil vastgesteld in gemiddelde tevredenheid (i.c. 3.000-3.599 euro: 3,3 op 5 t.o.v. ≥ 3.600 euro: 3,0 op 5).

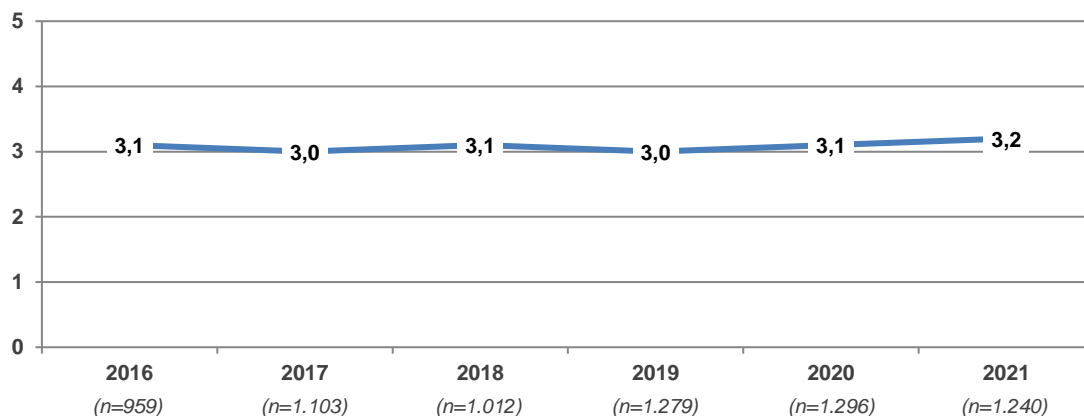
Figuur 6: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.243; excl. 3 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met de tarieven van de bundel lag – sinds 2016 – nooit hoger, met name 3,2 op 5. Tussen 2016 en 2020 schommelde dit tussen 3,0 en 3,1 op 5.

Figuur 7: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

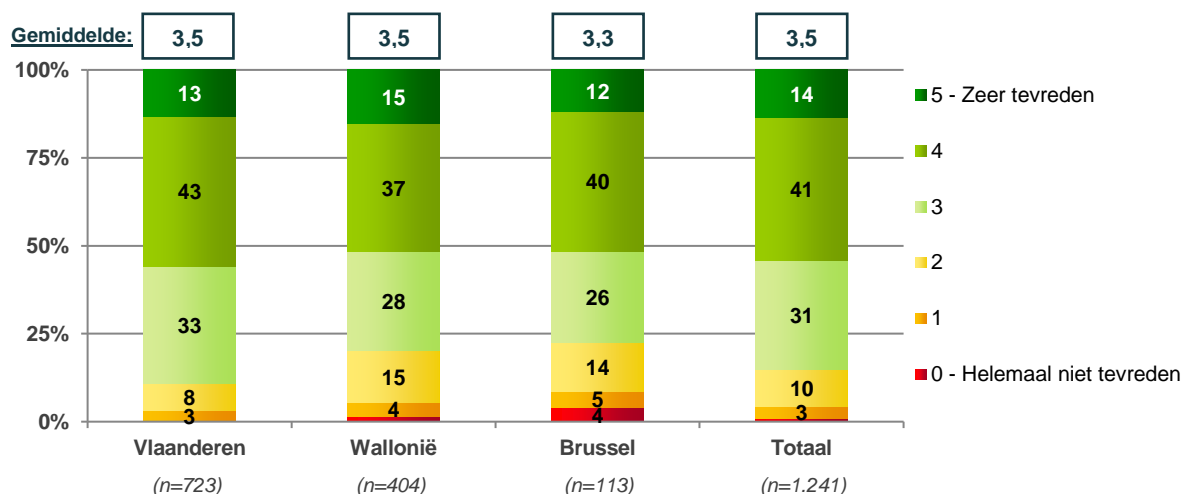
2.3.1.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Iets meer dan de helft van de respondenten met een bundel (55%) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 32% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna één op de zeven respondenten met een bundel (13%), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten van bundels over het algemeen vrij tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene inkomensgroepen. Naar leeftijd kan één significant verschil worden vastgesteld: respondenten tussen 25 en 34 jaar kennen een significant lagere gemiddelde tevredenheidsscore inzake de dienstverlening van hun operator, vergeleken met respondenten tussen 65 en 74 jaar oud (resp. 3,4 t.o.v. 3,7 op 5).

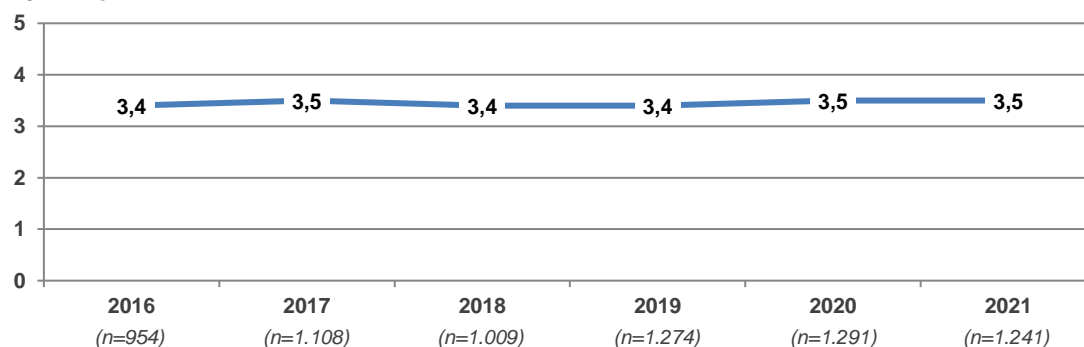
Figuur 8: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.243; excl. 2 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening van de operator inzake bundels kent de hoogste gemiddelde score van alle voorgaande edities (in ex aequo met edities 2020 en 2017). In de overige edities (i.c. 2016, 2018 en 2019) bedroeg dit telkens 3,4 op 5.

Figuur 9: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

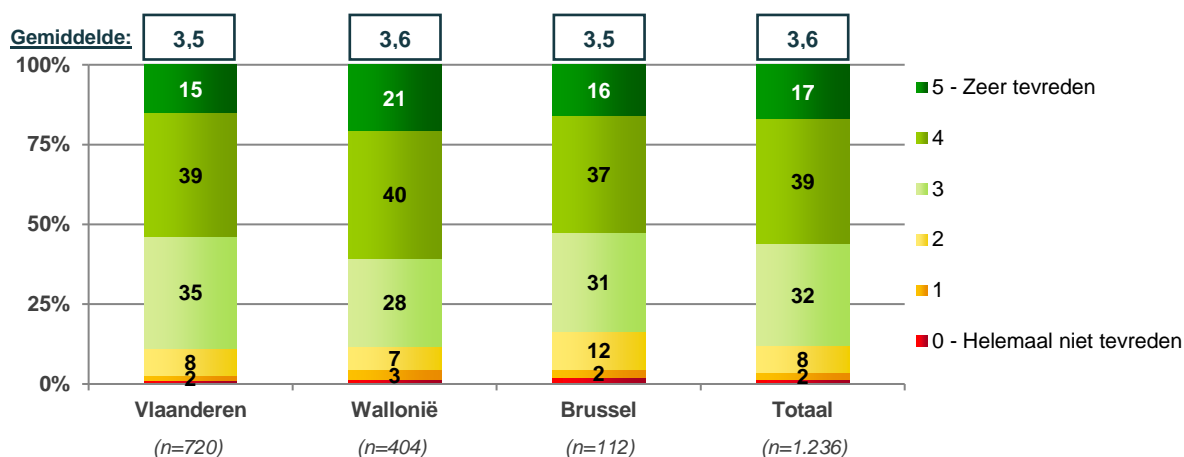
2.3.1.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Iets meer dan de helft van de respondenten met een bundel (56%) zijn tevreden over hun operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 32% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 12% van de respondenten met een bundel, niet tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft bundels (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen. Naar leeftijd zien we bij de jongste leeftijdsgroep (15-24 jaar) een lager aandeel ontevreden respondenten in vergelijking met respondenten tussen 25 en 54 jaar oud (resp. 4% t.o.v. 13%-15%).

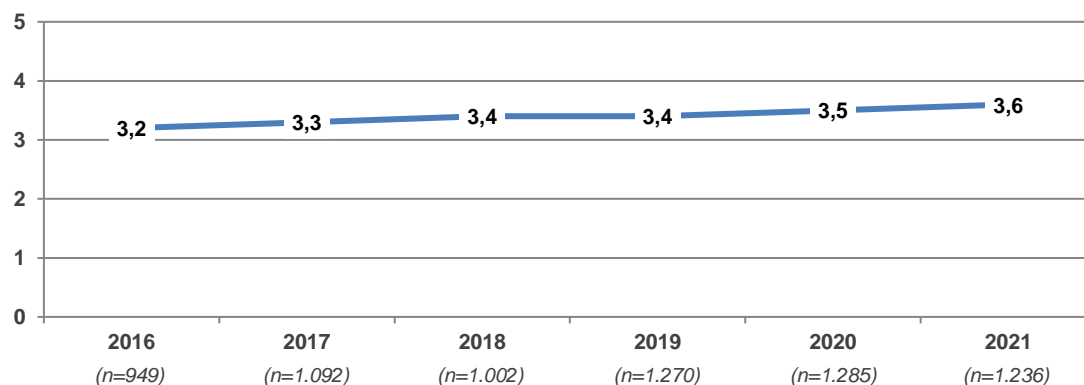
Figuur 10: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.243; excl. 7 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met het respect van de operator voor de consumentenrechten neemt jaar na jaar toe: van 3,2 op 5 in 2016 tot 3,6 op 5 in huidige editie 2021.

Figuur 11: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

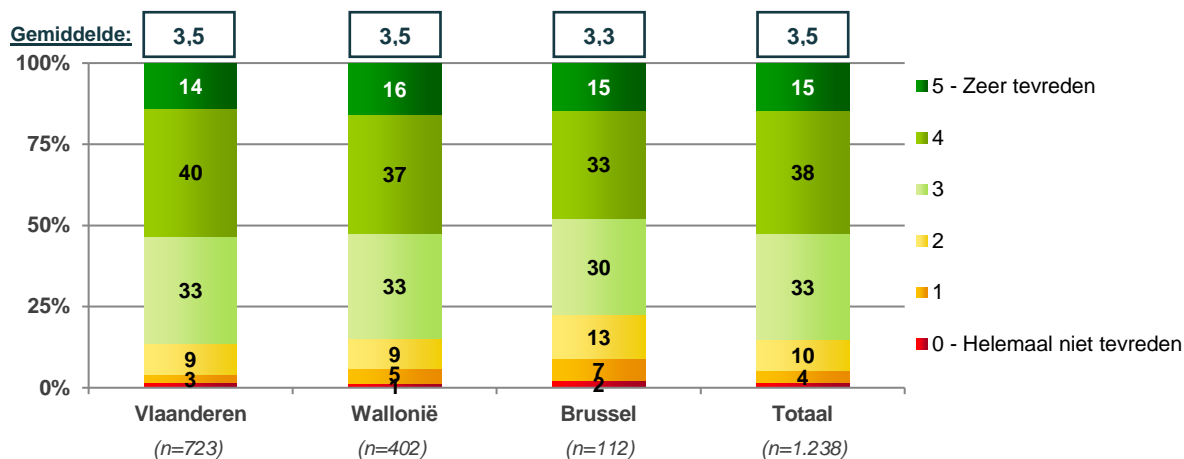
2.3.1.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

De helft van de respondenten met een bundel (53%) is tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande de bundel (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 33% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten (15%) met een bundel, niet tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande hun bundel (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijdsgroepen. Naar inkomen kan slechts één significant verschil worden vastgesteld: respondenten met een maandelijks netto-inkomen tussen 3.000 en 3.599 euro zijn gemiddeld meer tevreden over de informatie die ze van hun operator krijgen aangaande hun bundel dan respondenten die 3.600 euro of meer verdienen (resp. 3,7 t.o.v. 3,4 op 5).

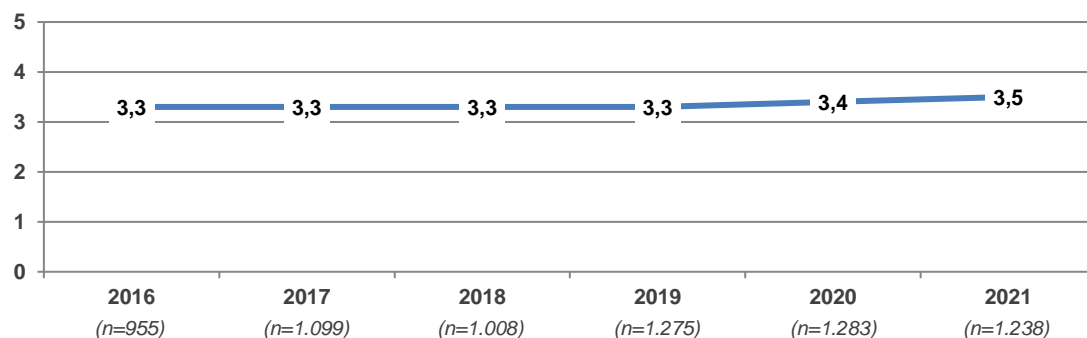
Figuur 12: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.243; excl. 5 'geen antwoord')

Tot editie 2019 bleef de gemiddelde tevredenheid met de informatie die men van de operator ontvangt inzake bundels ongewijzigd op 3,3 op 5. Vorig jaar (i.c. editie 2020) zagen we reeds een kleine stijging tot 3,4 op 5 en in huidige editie 2021 zet de stijgende tendens zich verder met 3,5 op 5.

Figuur 13: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

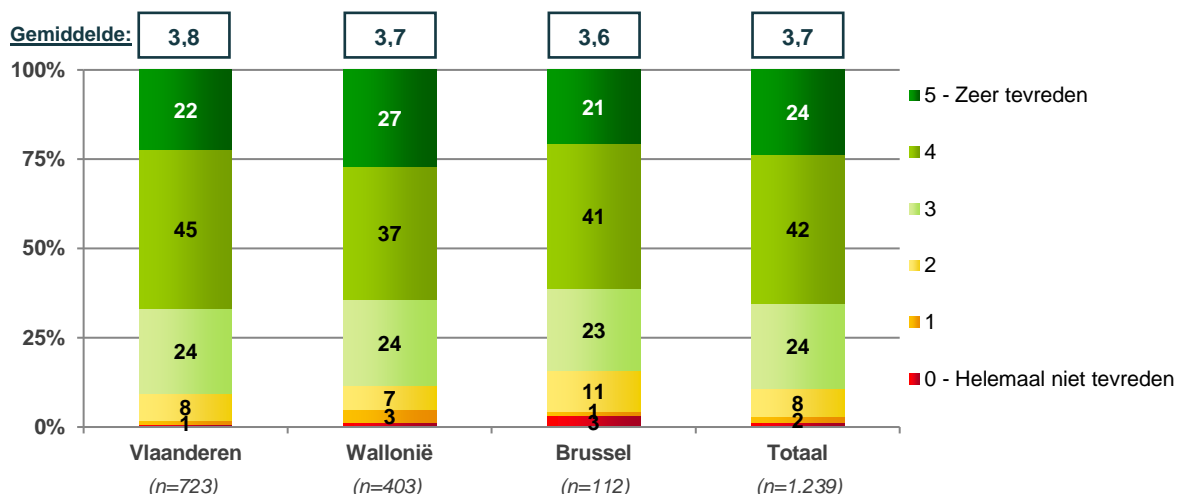
2.3.1.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Twee derde van de respondenten met een bundel (66%) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun bundel (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens een vierde (24%) weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een op de tien respondenten met een bundel (11%) niet tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande de bundel (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,7 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun bundel; het betreft tevens het hoogst gequoteerde van de vijf voorgelegde aspecten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen.

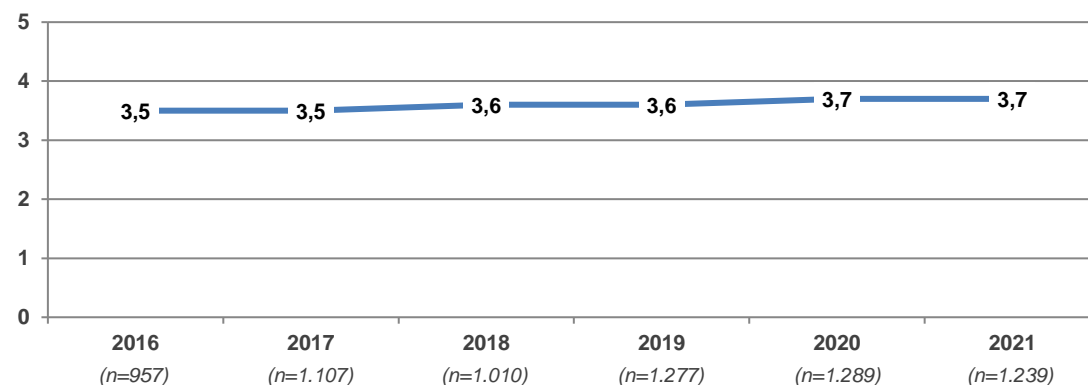
Figuur 14: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.243; excl. 4 'geen antwoord')

Sinds editie 2016 is de gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van de bundel gaandeweg gestegen: van 3,5 op 5 in 2016 tot 3,7 op 5 in huidige editie 2021.

Figuur 15: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

2.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie

Het gebruik van vaste telefonie kent sinds jaren een dalende trend. Onderstaande resultaten inzake tevredenheid hebben in huidige editie 2021 betrekking op een klein aantal respondenten (N=67) en dienen dus met de nodige omzichtigheid – want grotere foutenmarge – geïnterpreteerd te worden; ook wanneer vergeleken met voorgaande edities.

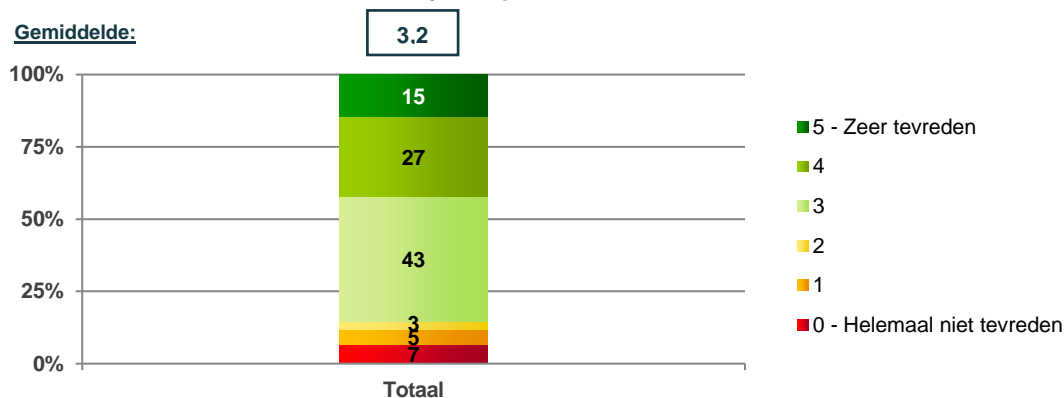
2.3.2.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Van de 67 respondenten die over vaste telefonie (buiten een bundel) beschikken, geven vier op de tien (42%) aan tevreden te zijn (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator. Bijkomend laat 43% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten (15%) van de respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel), ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten van vaste telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken.

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar regio, leeftijd of inkomen.

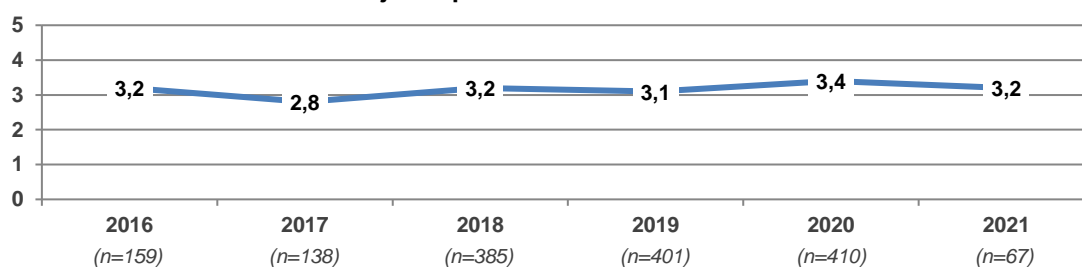
Figuur 16: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=67)

De gemiddelde tevredenheid inzake de tarieven van vaste telefonie (buiten een bundel) is in huidige editie 2021 min of meer gelijkaardig aan deze in vorige edities (m.u.v. editie 2017).

Figuur 17: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

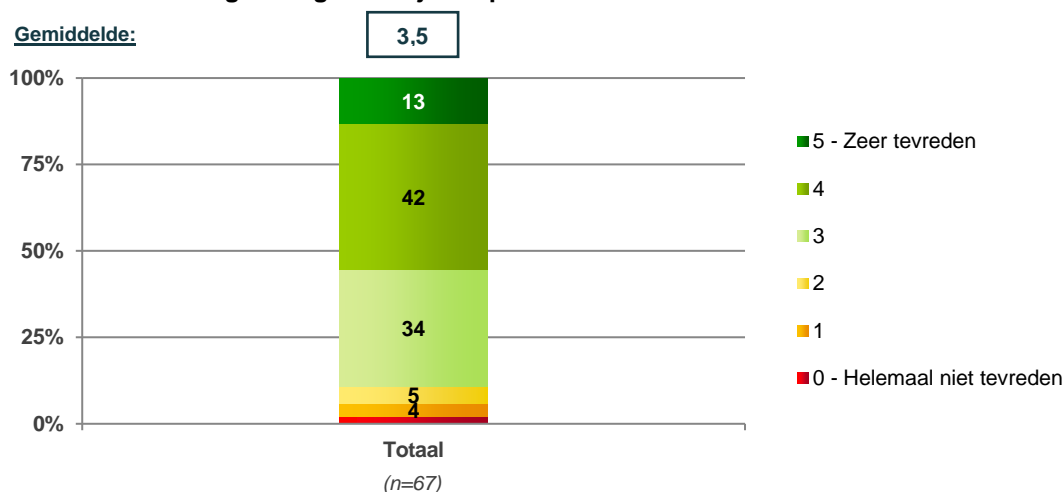
2.3.2.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Iets meer dan de helft (55%) van de respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat een derde (34%) weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten (11%) met vaste telefonie (buiten een bundel), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten van vaste telefonie over het algemeen tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar regio, leeftijd of inkomen.

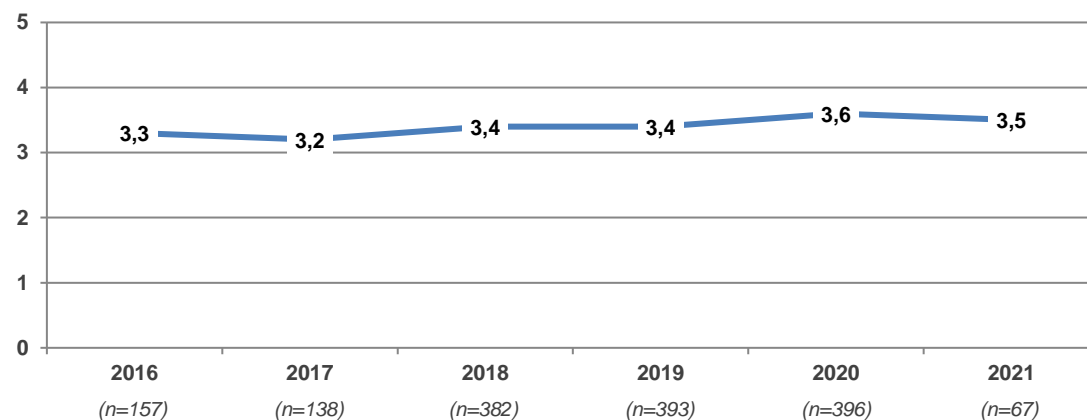
Figuur 18: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=67)

Sinds editie 2018 schommelt de gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van de operator voor vaste telefonie (buiten een bundel) tussen 3,4 en 3,6 op 5.

Figuur 19: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

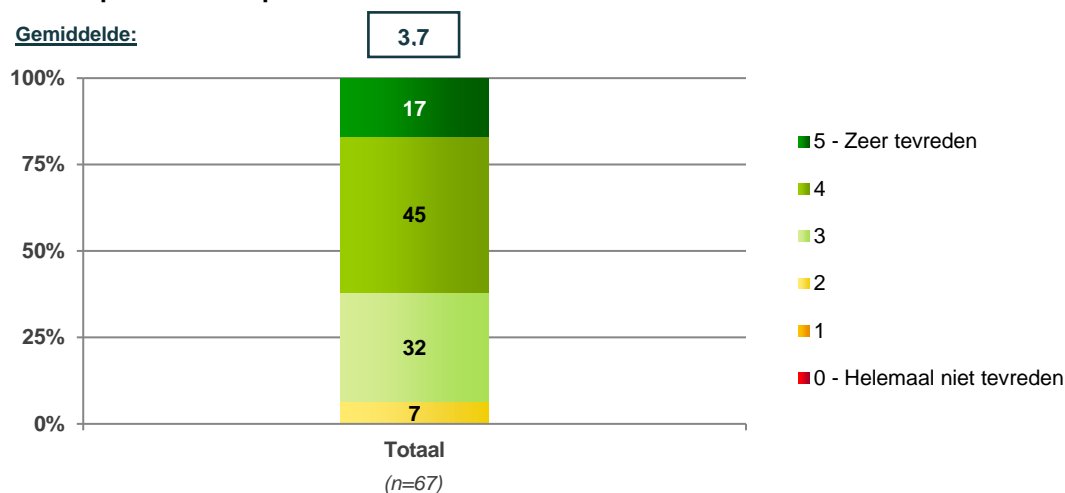
2.3.2.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Zes op de tien respondenten (62%) met vaste telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over hun operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 32% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat slechts 7% van de respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,7 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel) over het algemeen tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar regio, leeftijd of inkomen.

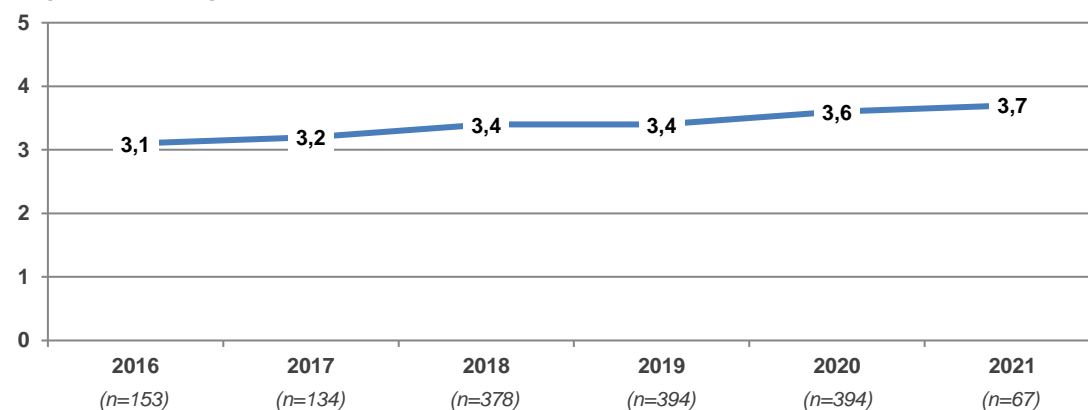
Figuur 20: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=67)

Sinds editie 2016 is de gemiddelde tevredenheid met het respect van de operator voor vaste telefonie voor de rechten van de consument, gaandeweg gestegen: van 3,1 op 5 in 2016 tot 3,7 op 5 in huidige editie 2021.

Figuur 21: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

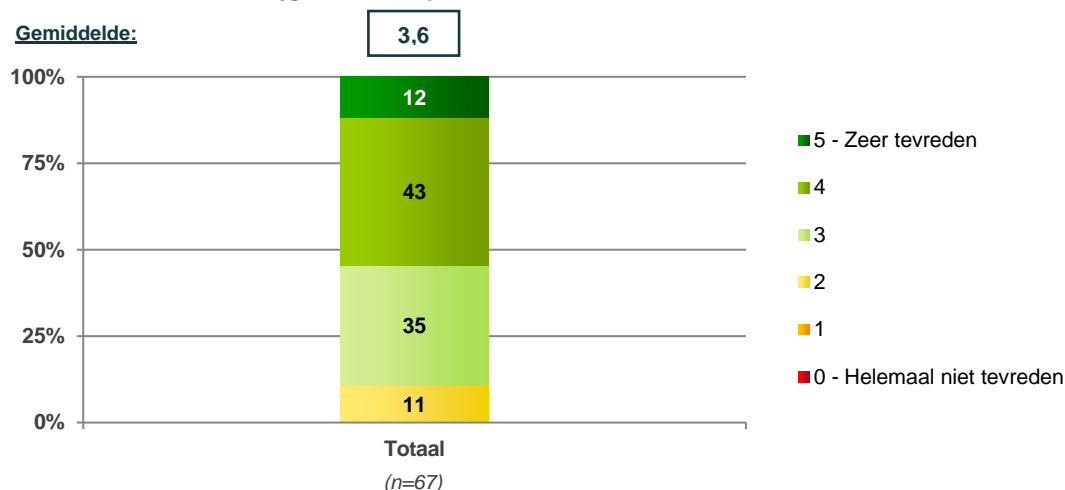
2.3.2.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

De helft van de respondenten (54%) met vaste telefonie (buiten een bundel) is tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande vaste telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 35% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten (11%) met vaste telefonie (buiten een bundel) niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar regio, leeftijd of inkomen.

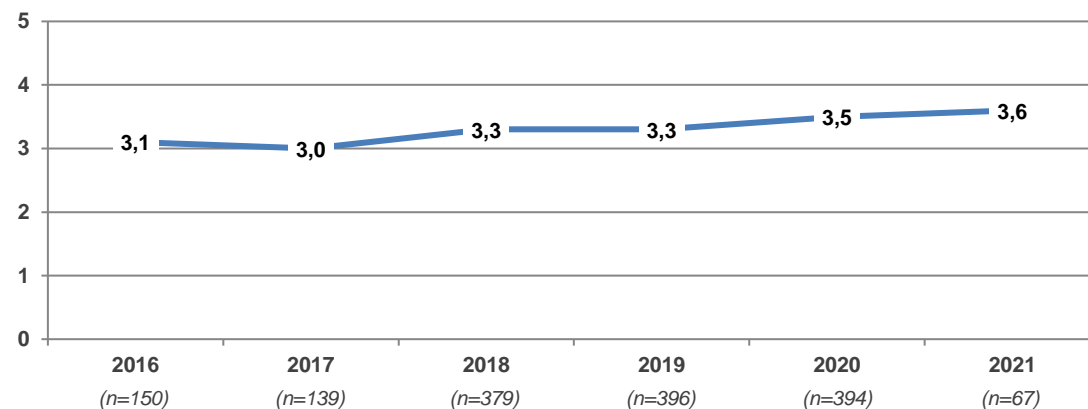
Figuur 22: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=67)

Sinds edities 2016-2017 is de gemiddelde tevredenheid omtrent de informatie die men krijgt van de operator voor vaste telefonie, gaandeweg gestegen: van 3,0 à 3,1 op 5 in 2016 en 2017, tot 3,6 op 5 in huidige editie 2021.

Figuur 23: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

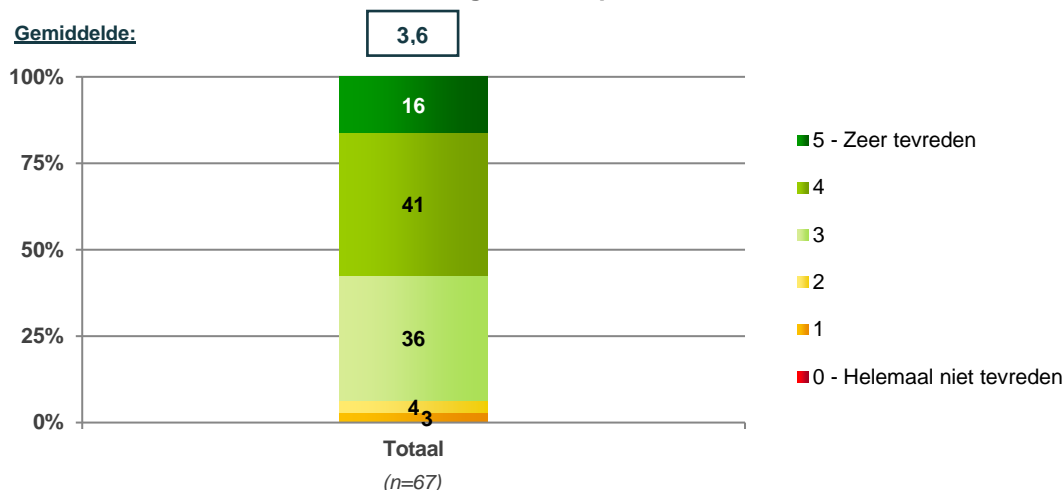
2.3.2.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Bijna zes op de tien respondenten (57%) met vaste telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste telefonie (score: ≥ 4 op 5). Voorts geeft nog eens 36% aan min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat slechts 6% van de respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun vaste telefonie.

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar regio, leeftijd of inkomen.

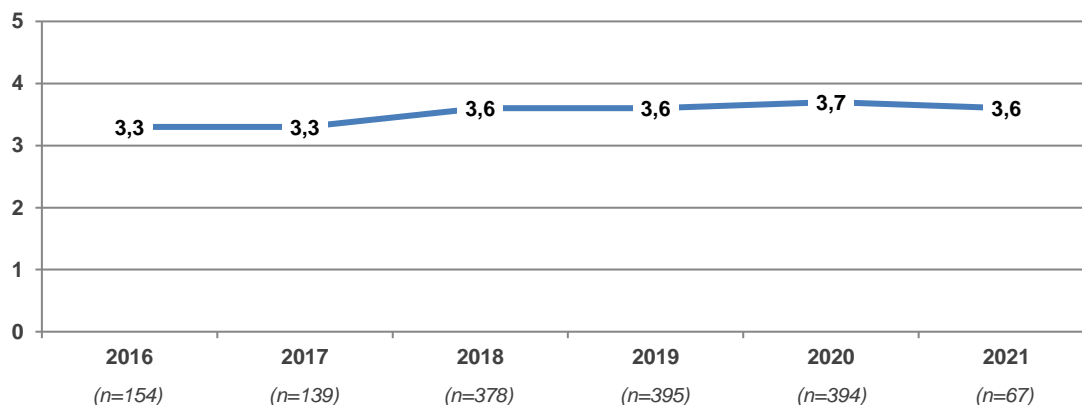
Figuur 24: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=67)

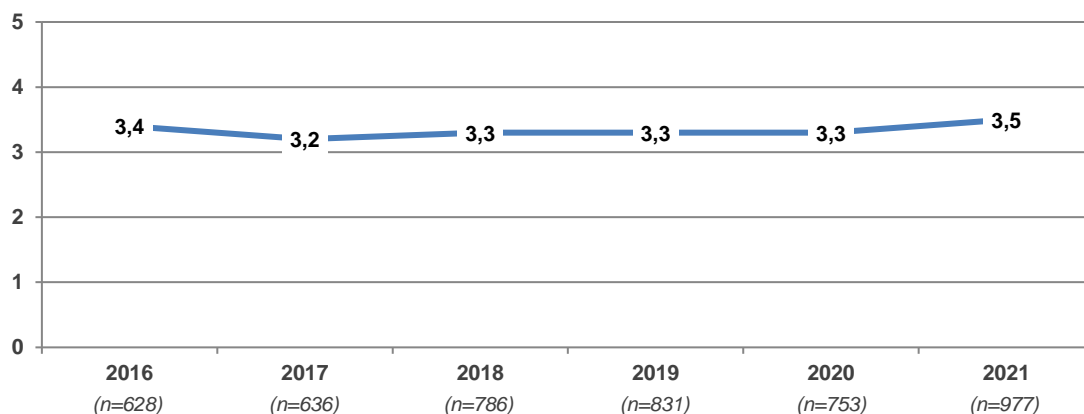
Sinds editie 2018 – komende van 3,3 op 5 in edities 2016 en 2017 – schommelt de gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van vaste telefonie (buiten een bundel) tussen 3,6 en 3,7 op 5.

Figuur 25: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

Figuur 27: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

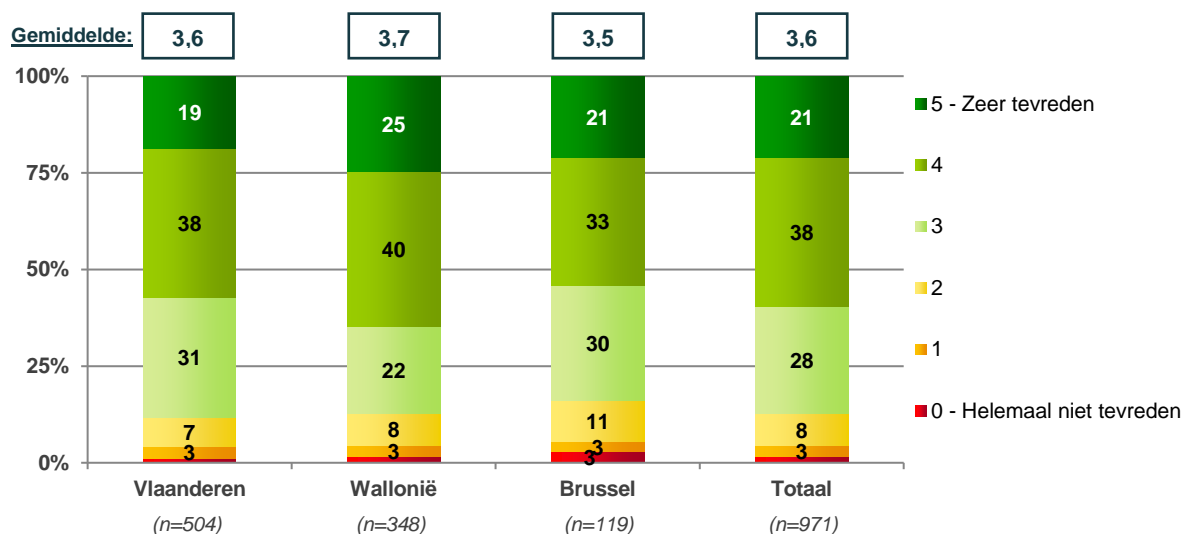
2.3.3.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Zes op de tien respondenten (60%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 28% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten (13%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

De gemiddelde score van 3,6 op 5 geeft aan dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de dienstverlening van hun operator.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

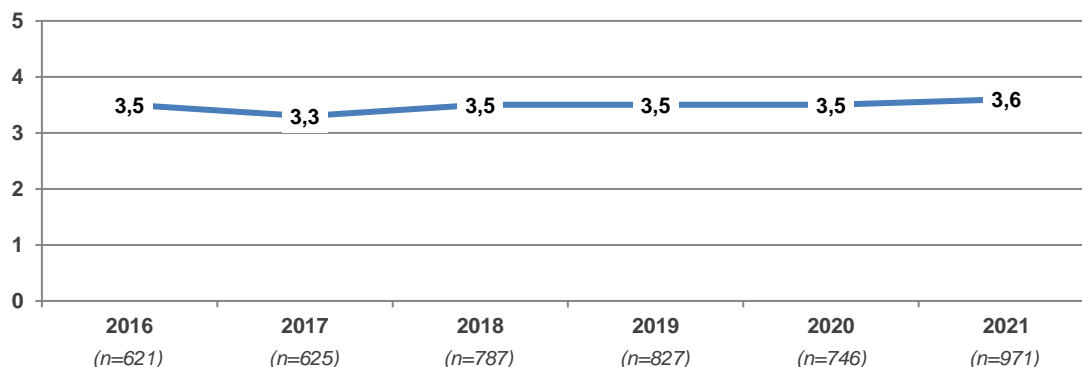
Figuur 28: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=1.001; excl. 30 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening van de mobiele operator (buiten een bundel) lag nooit hoger, met name 3,6 op 5 (t.o.v. 3,3 tot 3,5 op 5 in voorgaande edities); bovendien lag ook de basis waarop dit gemiddelde betrekking heeft nooit hoger, met name 971 respondenten.

Figuur 29: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

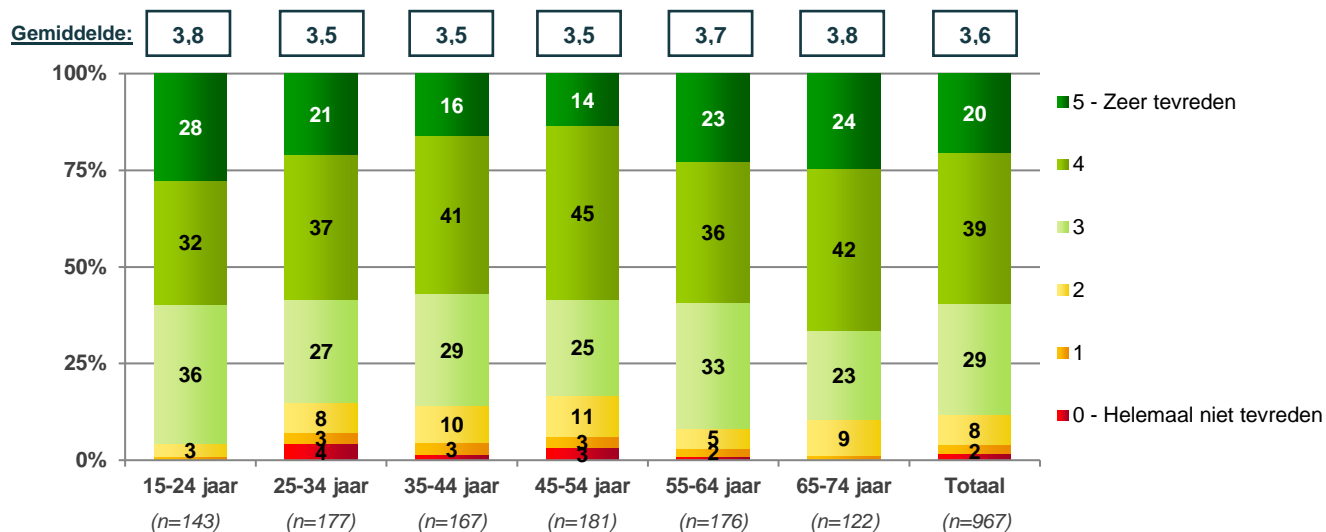
2.3.3.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

60% van de respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) is tevreden over zijn/haar operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 29% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 12% van de respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen. Inzake leeftijd vinden we dat de jongste respondenten van 15 tot 24 jaar gemiddeld meer tevreden zijn over het respect van hun operator voor hun rechten als consument (3,8 op 5) vergeleken met respondenten tussen 45 en 54 jaar oud (3,5 op 5).

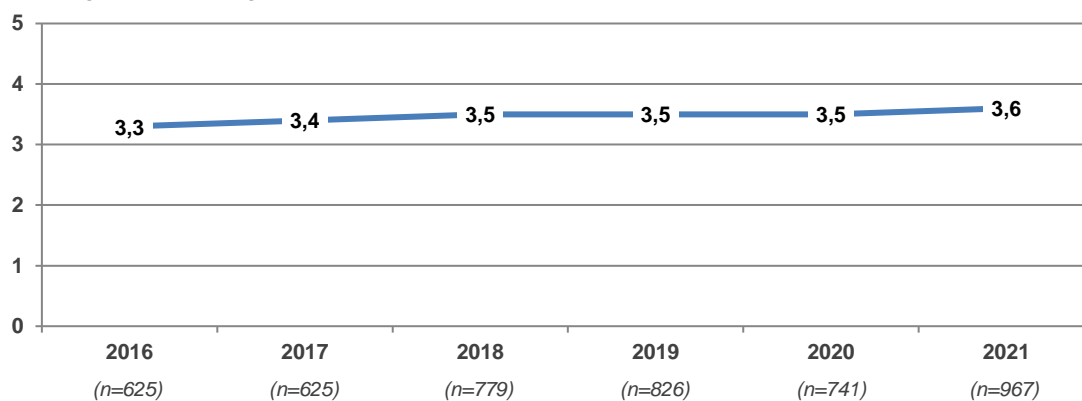
Figuur 30: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=1.001; excl. 34 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met het respect van de mobiele operator voor de rechten van de consument, is onveranderd sinds editie 2018 (i.c. 3,5 à 3,6 op 5), maar ligt wel significant hoger dan in edities 2016 en 2017 (3,3 à 3,4 op 5).

Figuur 31: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

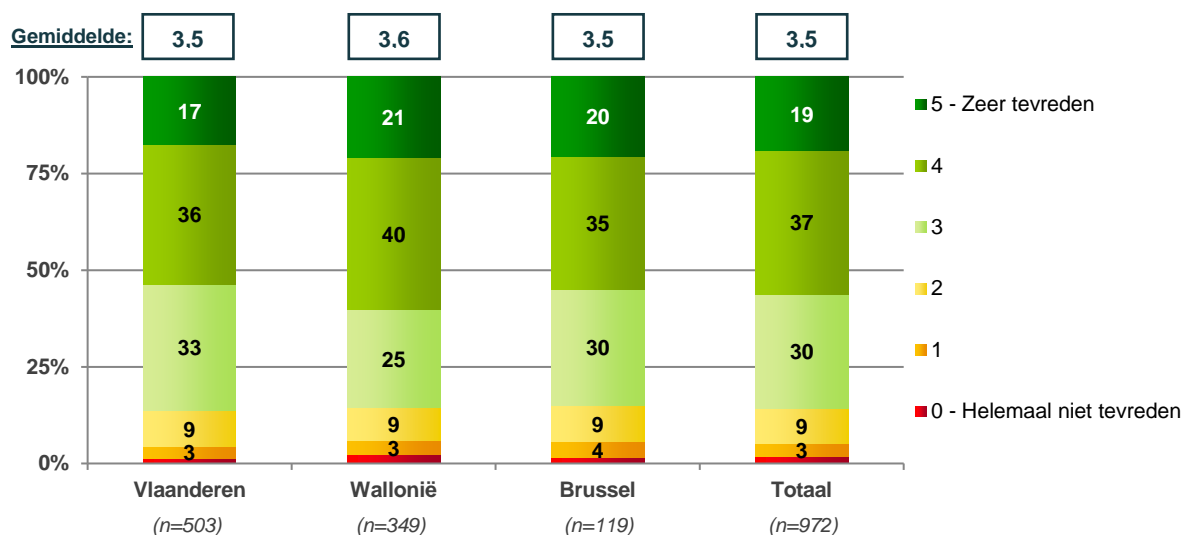
2.3.3.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) is tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande mobiele telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 30% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten (14%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

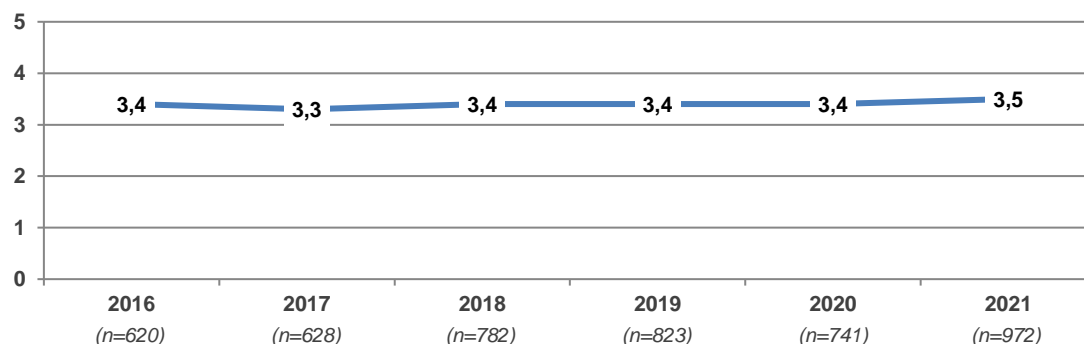
Figuur 32: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=1.001; excl. 29 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met de informatie die men van de mobiele operator ontvangt, schommelt sinds editie 2016 – afgezien van een dip in editie 2017 – rond 3,4 à 3,5 op 5.

Figuur 33: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

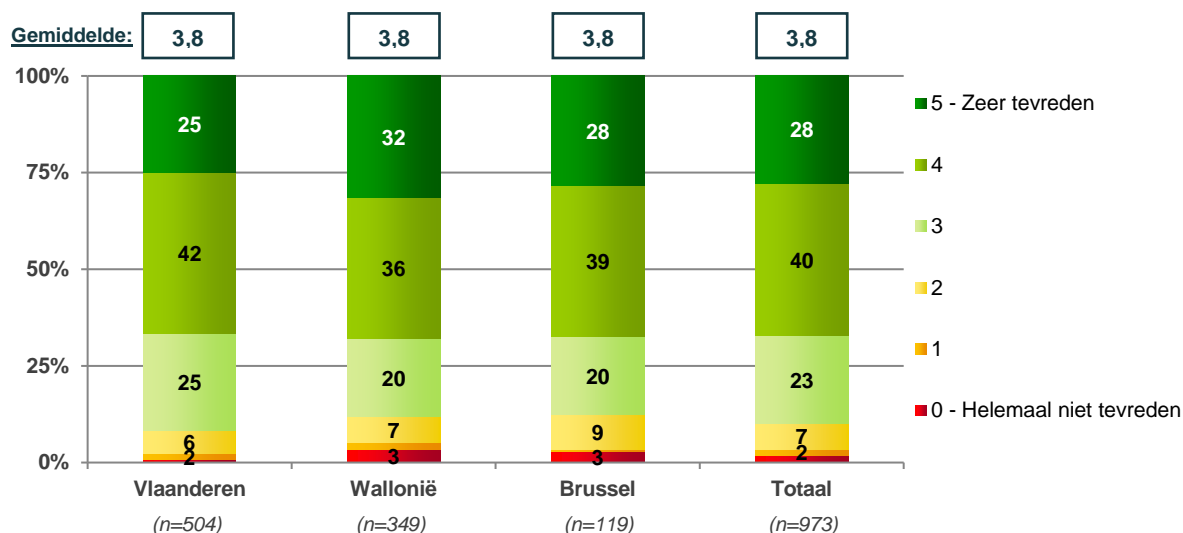
2.3.3.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Twee derde van de respondenten (67%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun mobiele telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 23% weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten (10%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,8 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering.

De gemiddelde tevredenheid verschilt niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

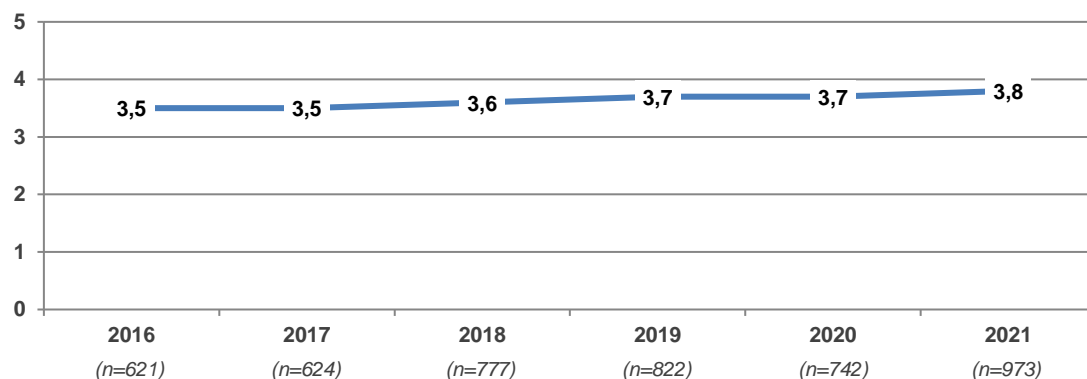
Figuur 34: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=1.001; excl. 28 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van de operator inzake mobiele telefonie (buiten een bundel) gaat in stijgende lijn: van 3,5 in edities 2016-2017, naar 3,6 à 3,7 in edities 2018-2020, tot 3,8 op 5 in huidige editie 2021.

Figuur 35: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

2.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet

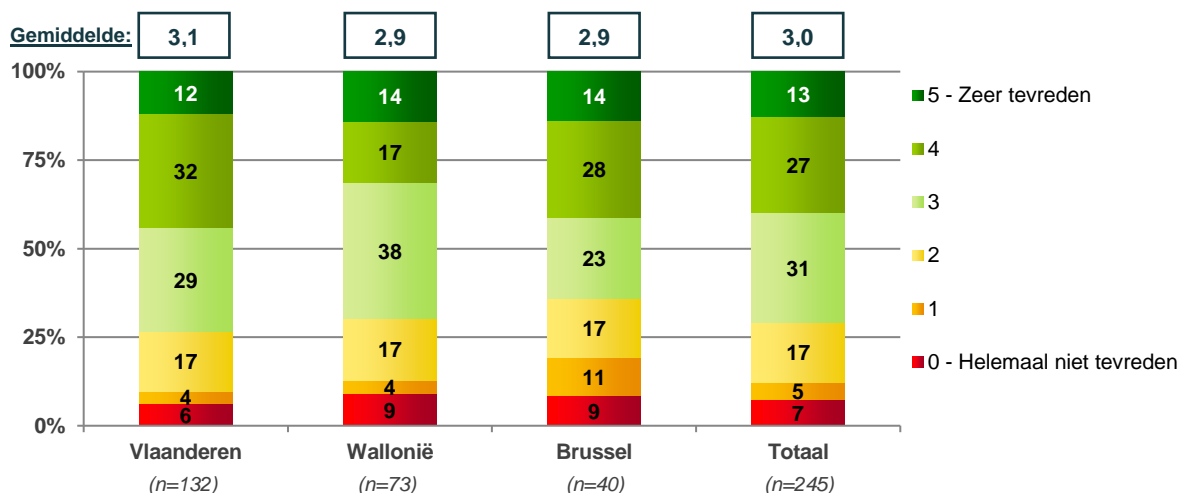
2.3.4.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Vier op de tien respondenten (40%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun vaste internettoegang (buiten een bundel). Bijkomend laat 31% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat drie op de tien respondenten (29%) met vaste internettoegang (buiten een bundel), ontevreden zijn over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,0 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

De gemiddelde tevredenheid verschilt niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

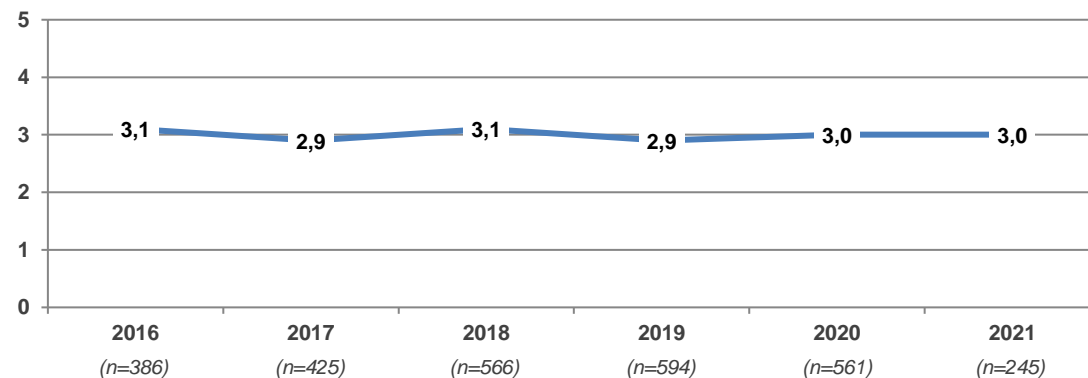
Figuur 36: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=259; excl. 14 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met de tarieven van vaste internettoegang (buiten een bundel), wijkt niet af van deze in voorgaande edities.

Figuur 37: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

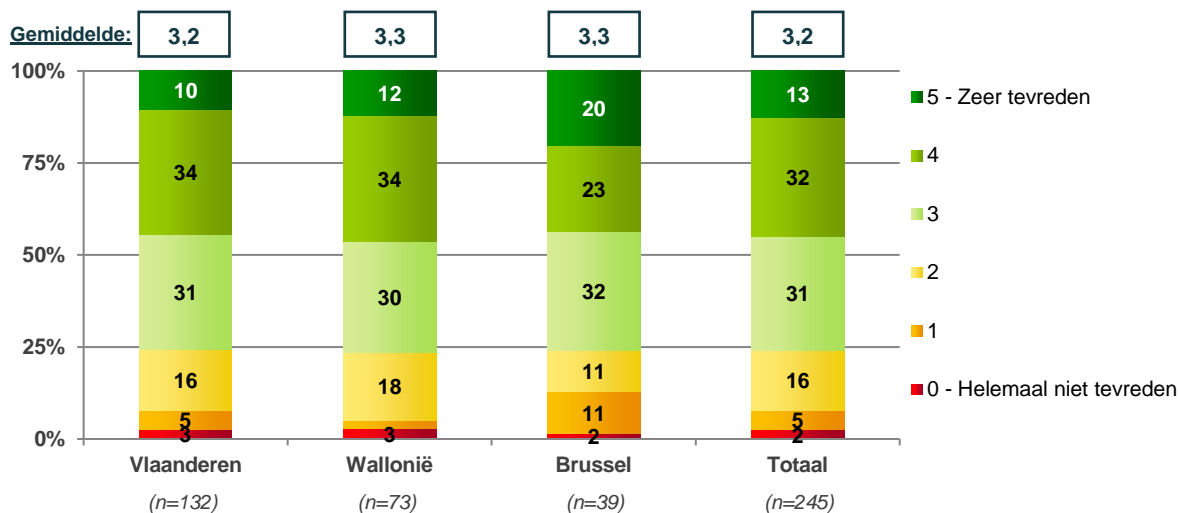
2.3.4.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Iets minder dan de helft van de respondenten (45%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) met de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 31% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 24% van de respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

De gemiddelde tevredenheid verschilt niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

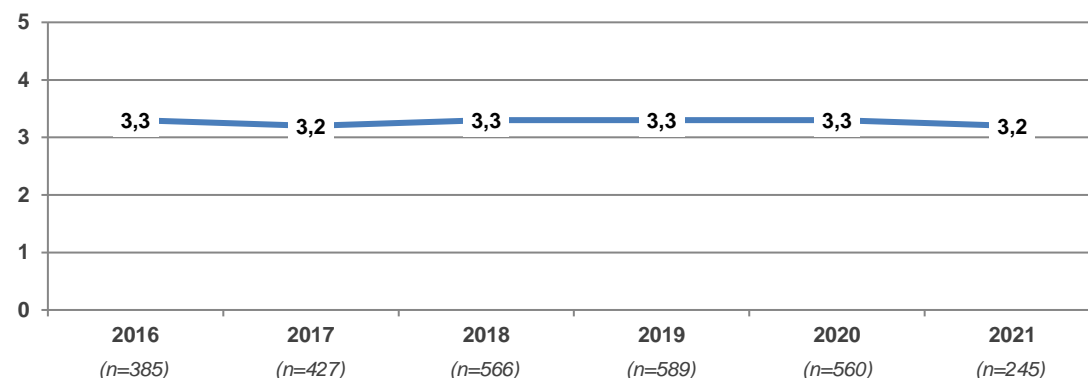
Figuur 38: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=259; excl. 14 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening van de operator van vaste internettoegang (buiten een bundel), wijkt niet af van deze in voorgaande edities.

Figuur 39: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

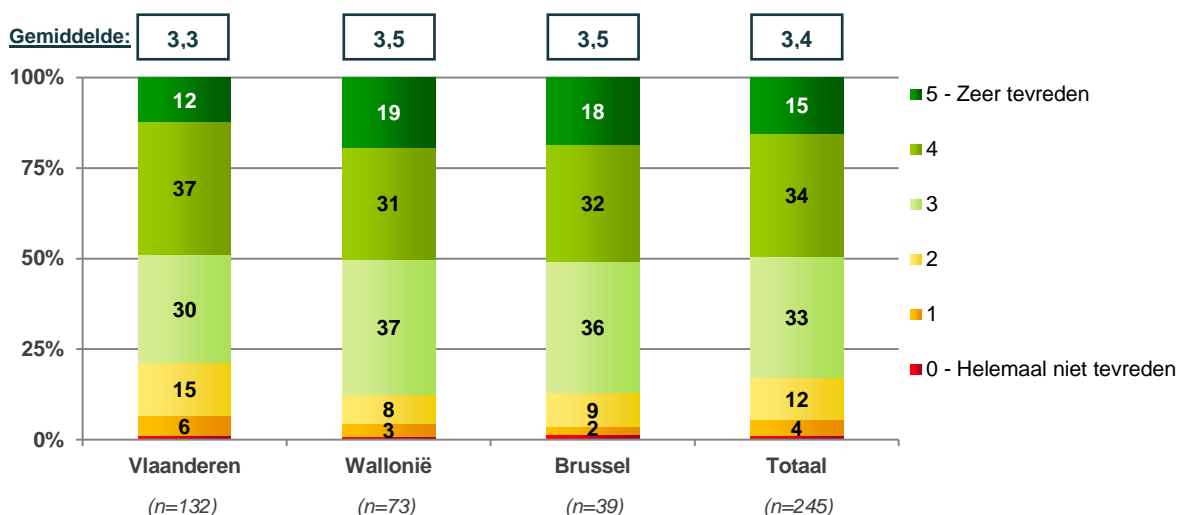
2.3.4.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

De helft van de respondenten (50%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) is tevreden over hun operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 33% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 17% van de respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft vaste internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

De gemiddelde tevredenheid verschilt niet tussen de gewesten, alsook niet naar leeftijd of inkomen.

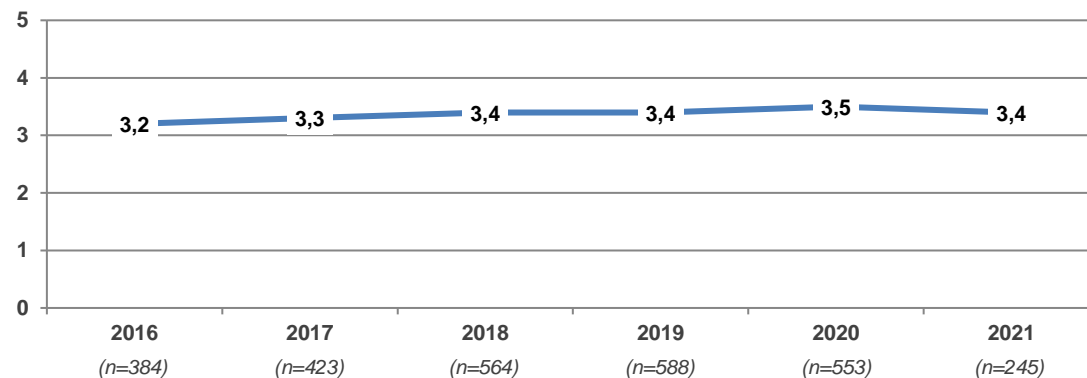
Figuur 40: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=259; excl. 14 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid inzake het respect van de operator van vaste internettoegang (buiten een bundel) voor de rechten van de consument, wijkt niet af van deze in voorgaande edities (m.u.v. editie 2016).

Figuur 41: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

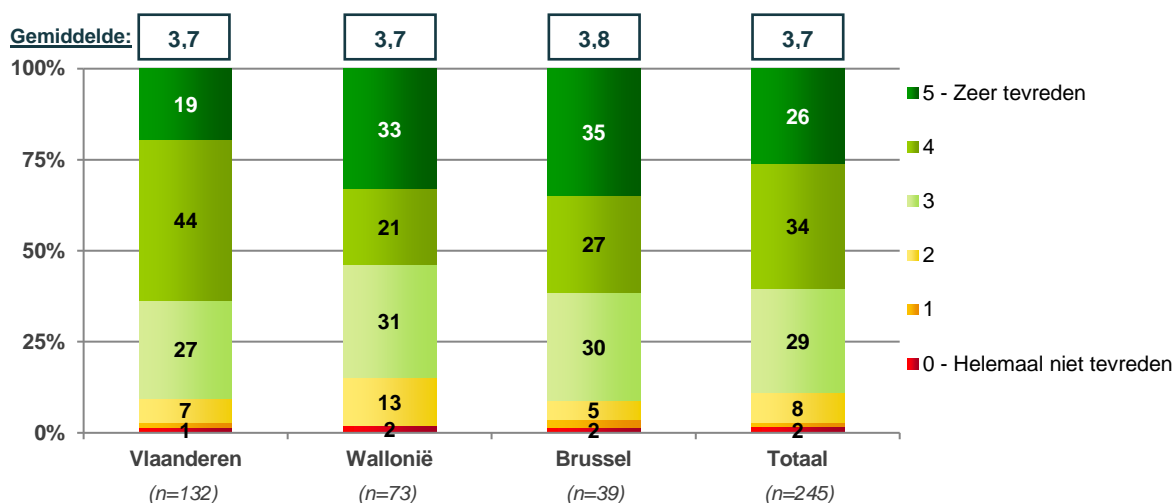
2.3.4.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Zes op de tien respondenten (60%) met vaste internettoegang zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste internettoegang (buiten een bundel) (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laten nog eens drie op de tien respondenten (29%) weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten (11%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) niet echt tevreden is over de facturering aangaande hun vaste internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,7 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun vaste internettoegang (buiten een bundel).

Er zijn geen significante verschillen naar gewest, leeftijd, inkomen.

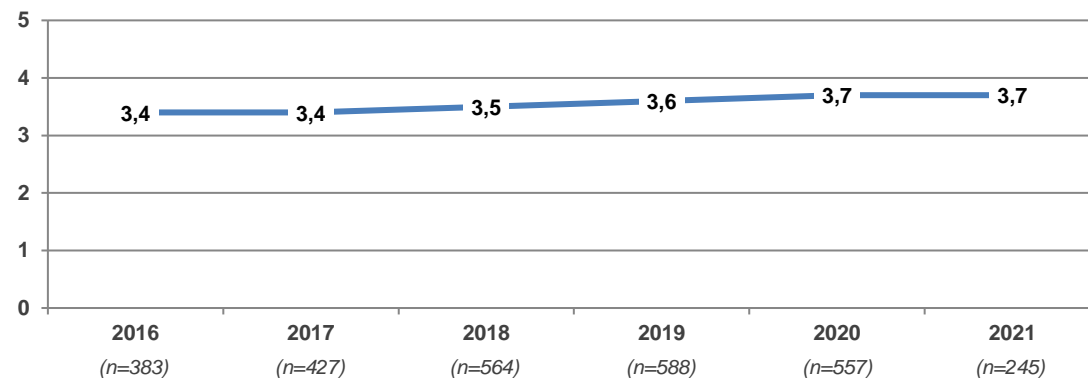
Figuur 44: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=259; excl. 14 'geen antwoord')

De gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van de operator inzake vaste internettoegang (buiten een bundel) is onveranderd sinds editie 2019 (3,6 à 3,7 op 5), maar ligt wel significant hoger dan in edities 2016 tot en met 2018 (3,4 à 3,5 op 5).

Figuur 45: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

2.3.5 Conclusie over de tevredenheid

2.3.5.1 BETREFFENDE BUNDELS

- We zien gemiddelde scores van 3,2 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,5 op 5 voor de dienstverlening die men bij de operator geniet.
- We zien gemiddelde scores van 3,6 op 5 voor de tevredenheid inzake het respect dat de operator heeft voor de consumentenrechten, 3,5 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,7 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

2.3.5.2 BETREFFENDE VASTE TELEFONIE

Slechts een klein aantal respondenten (N=67) geeft aan over vaste telefonie buiten een bundel te beschikken; tussen 40% en 60% van hen is tevreden (≥ 4 op 5) over de voorgelegde aspecten van hun operator voor vaste telefonie.

2.3.5.3 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- Huidige editie 2021 kent de hoogste gemiddelde tevredenheidsscores voor alle voorgelegde aspecten van de operator voor mobiele telefonie; én dit in combinatie met het grootste aantal respondenten (sinds editie 2016) die aangeven over mobiele telefonie buiten een bundel te beschikken.
- We zien gemiddelde scores van 3,5 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken (komende van 3,2 à 3,3 op 5 in edities 2017 tot 2020) en 3,6 op 5 voor de dienstverlening die de respondenten genieten.
- We zien gemiddelde scores van 3,6 op 5 voor de tevredenheid inzake het respect dat de operator heeft voor de rechten van de consument, 3,5 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,8 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

2.3.5.4 BETREFFENDE VASTE INTERNETTOEGANG

- We zien gemiddelde scores van 3,0 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,2 op 5 voor de dienstverlening die de respondenten genieten.
- We zien gemiddelde tevredenheidsscores van 3,4 op 5 voor het respect van de operator voor de consumentenrechten, 3,3 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,7 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

2.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen

In dit gedeelte van het rapport wordt ingegaan op de eventuele problemen die respondenten in het afgelopen jaar ervaren hebben met hun operator(en). We bekijken met welke telecommunicatiedienst ze problemen ondervonden hebben en welke de aard was van het probleem. Voorts wordt nagegaan of en hoe ze contact hebben opgenomen met hun operator teneinde het probleem op te lossen, alsook of ze een schadevergoeding hebben ontvangen bij een eventuele onderbreking van een telecommunicatiedienst.

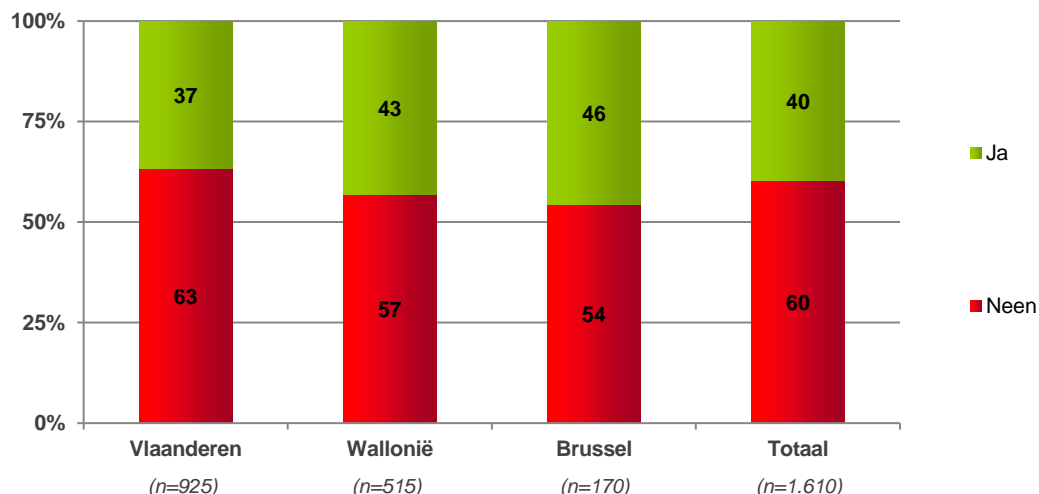
Er wordt ook telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Voorts wordt ook nagegaan of de resultaten in huidige editie 2021 afwijken ten aanzien van de resultaten in edities 2018 tot en met 2020 (een vergelijking met edities 2012 tot en met 2017 is niet mogelijk, omdat de vraagstelling toen betrekking had op de afgelopen *drie* jaar).

2.4.1 Ervaren van probleem

Vier op de tien respondenten (40%) laten weten in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden te hebben met hun operator(en).

Respondenten uit Wallonië geven significant vaker aan dan respondenten in Vlaanderen dat ze één of meerdere problemen ervaren hebben met hun operator(en) (resp. 43% t.o.v. 37%).

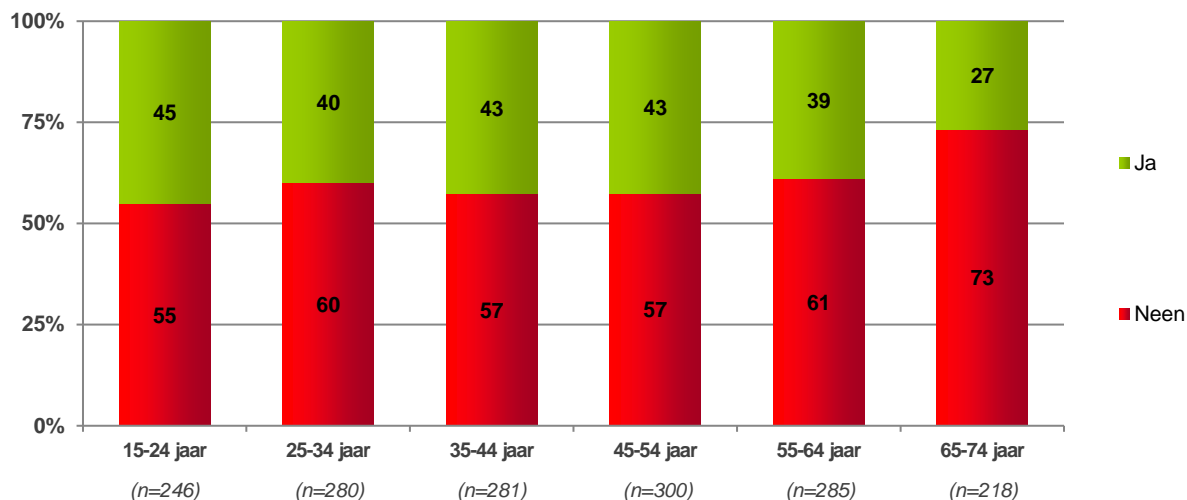
Figuur 46: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest



Basis: alle respondenten (N=1.610)

Vier op de tien respondenten (40% tot 45%) tussen 15 en 54 jaar oud hebben het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met hun operator; dit is een significant hoger aandeel dan bij de 65-plussers (27%).

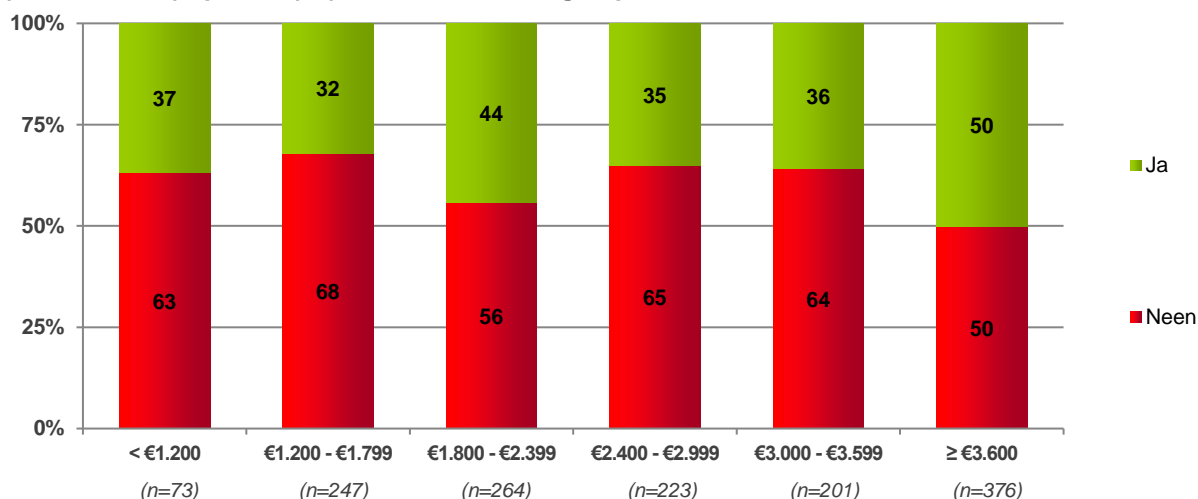
Figuur 47: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar leeftijdscategorie



Basis: alle respondenten (N=1.610)

De helft van de respondenten in de hoogste inkomenscategorie (≥ 3.600 euro) laat weten in het afgelopen jaar een probleem ondervonden te hebben met hun operator; dit is een significant hoger aandeel vergeleken met respondenten in de inkomensgroep 1.200-1.799 euro, 2.400-2.999 euro en 3.000-3.599 euro (32% tot 36%).

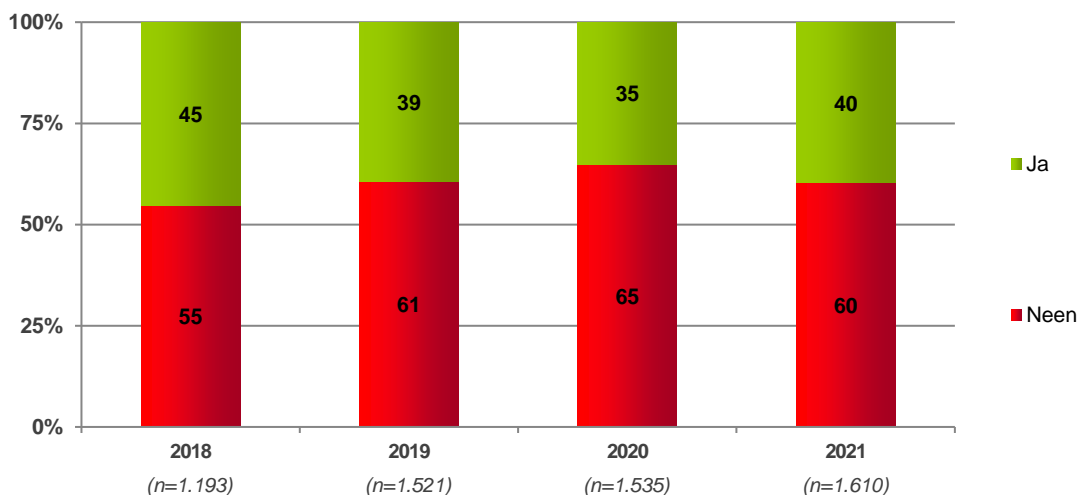
Figuur 48: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar inkomensgroep



Basis: alle respondenten (N=1.610)

Het aandeel respondenten dat in het afgelopen jaar een probleem ondervond met een operator ligt significant hoger dan in voorgaande editie 2020 (resp. 40% t.o.v. 35%). Hiermee komen we terug op het niveau van editie 2019 (39%), wat nog steeds significant lager is dan in editie 2018 (45%).

Figuur 49: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie

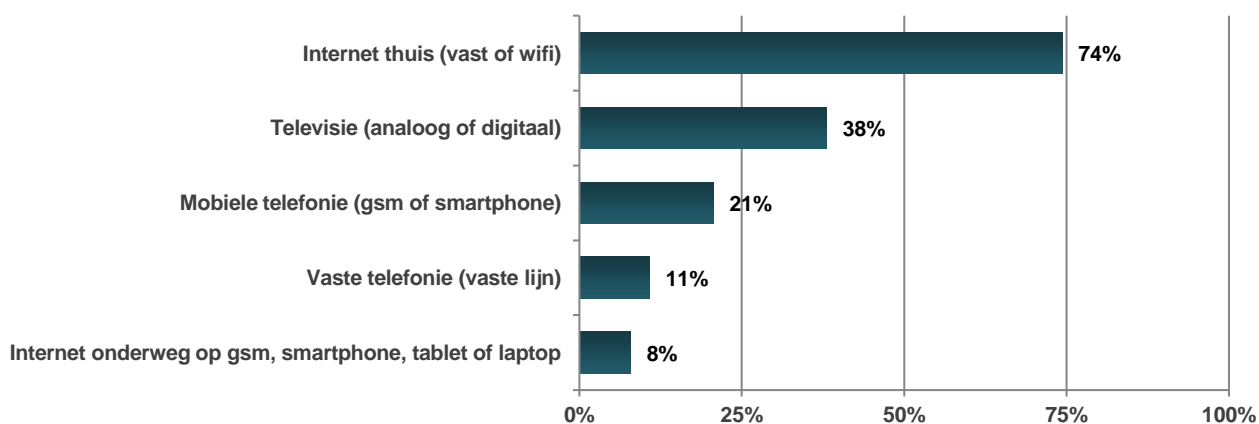


Basis: alle respondenten (N=1.610)

2.4.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst

Vervolgens werd aan de respondenten die een probleem ondervonden hadden, gevraagd de dienst(en) aan te duiden waarmee ze één of meerdere problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar. De dienst waarmee de respondenten het meest een probleem ondervonden hebben, is internet thuis (74%), gevolgd door televisie (38%) en mobiele telefonie (21%). Ook vaste telefonie en internet onderweg zijn diensten waar respondenten al eens een probleem mee ondervonden (resp. 11% en 8%).

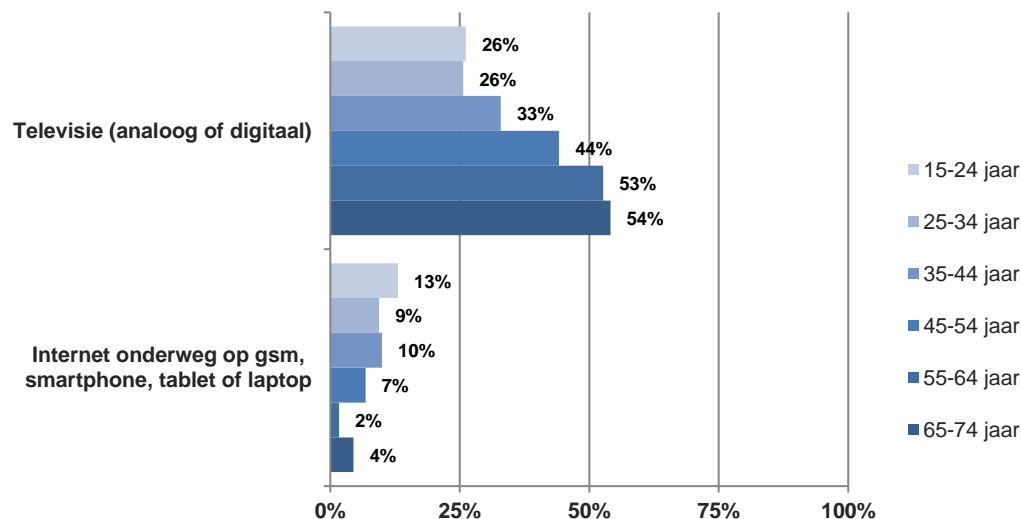
Figuur 50: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben (N=640; excl. 13 'geen antwoord')

Niet alle problemen komen in alle leeftijdscategorieën even frequent voor. Uit de resultaten blijkt dat hoe ouder de respondent, hoe meer frequent hij/zij aangeeft problemen ondervonden te hebben met televisie (0,265). Omgekeerd, geldt dat hoe jonger de respondent, hoe meer frequent men problemen ondervonden heeft met internet onderweg (-0,270).

Figuur 51: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

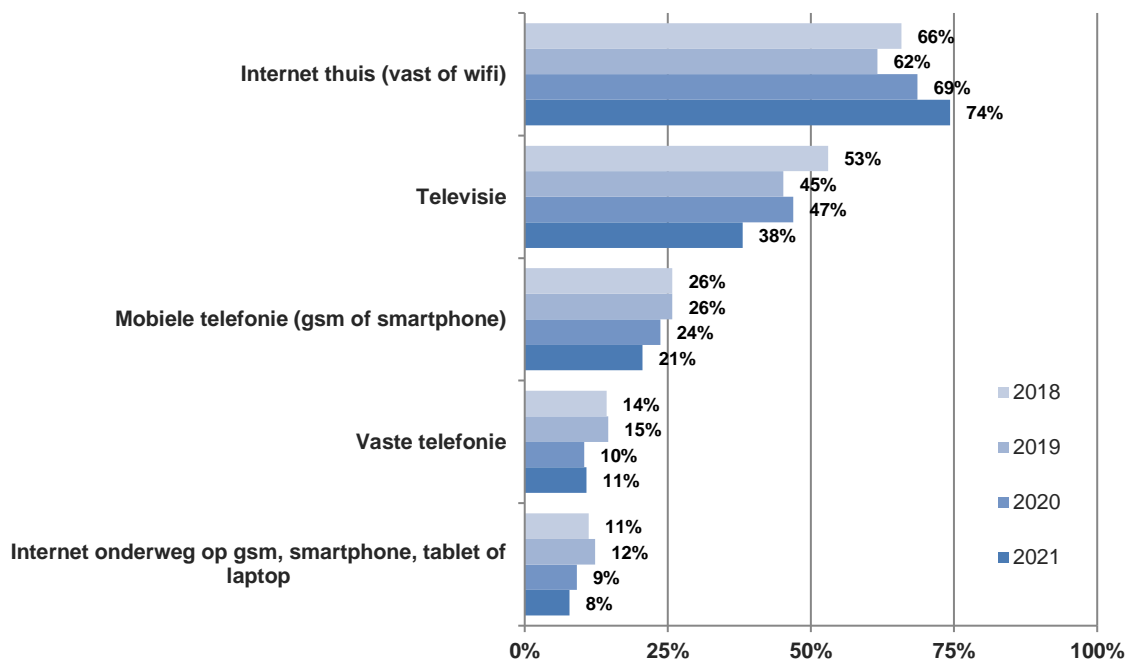


Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben (N=640; excl. 13 'geen antwoord')

Er kunnen geen verschillen worden vastgesteld tussen de gewesten, alsook niet naar het inkomen van de respondent voor wat betreft de specifieke telecommunicatiedienst waar men een probleem mee ondervonden heeft.

Hoewel het aandeel respondenten met vaste internettoegang thuis stabiel bleef in de afgelopen jaren, ligt het aandeel respondenten dat het voorbije jaar problemen ondervond met de vaste internetverbinding thuis, significant hoger dan in voorgaande jaren (resp. 74% t.o.v. 62%-69% in 2018-2020). Inzake televisie zien we dan net weer een daling van het aandeel respondenten die een probleem ondervonden (resp. 38% t.o.v. 45%-53% in 2018-2020). Ook inzake mobiele telefonie en internet onderweg ondervond men in huidige editie minder problemen dan in edities 2018 en 2019 (resp. 21% t.o.v. telkens 26%; 8% t.o.v. 11%-12%). Ondanks het sterke daling in het aandeel respondenten met vaste telefonie, blijft het aandeel respondenten dat er het afgelopen jaar problemen mee ondervond vrij stabiel sinds 2018; enkel met editie 2019 is er een significant verschil (resp. 11% in 2021 t.o.v. 15% in 2019).

Tabel 21: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar editie

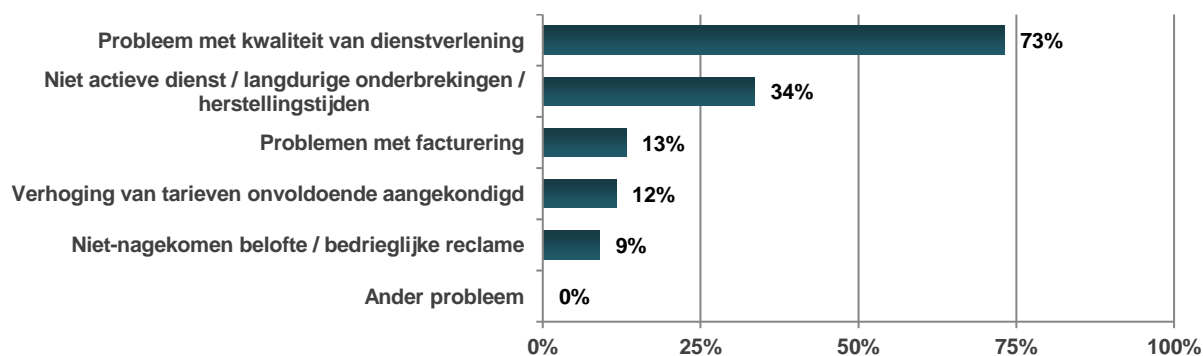


Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben

2.4.3 Aard van het probleem

De respondenten die hadden aangegeven een of meerdere problemen ondervonden te hebben met een telecommunicatiedienst in het afgelopen jaar, konden vervolgens aanduiden om welk soort probleem het ging. Het probleem waarmee men het vaakst te kampen kreeg, heeft te maken met de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, probleem met bereik): 73% van de respondenten gaf aan dat ze dit soort probleem in het afgelopen jaar ondervonden hebben. De tweede soort meest voorkomende problemen, betreft een inactieve dienst, langdurige onderbreking of herstellingstijd (34%). Overige problemen betreffen: problemen met de facturering (13%), een tariefverhoging die onvoldoende is aangekondigd (12%) en een niet-nagekomen belofte of bedrieglijke reclame (9%).

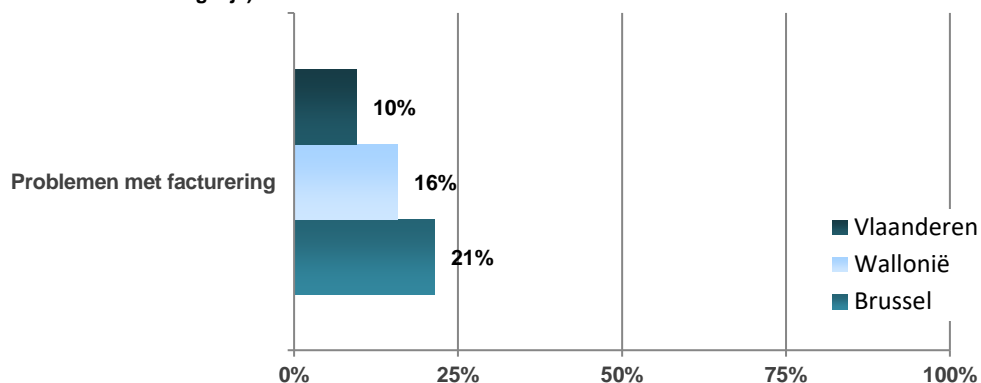
Figuur 52: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben (N=640; excl. 13 'geen antwoord')

Naar gewest kan voor één soort probleem een significant verschil worden vastgesteld: respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven vaker aan dan respondenten in Vlaanderen dat ze het afgelopen jaar factureringsproblemen hadden (resp. 21% t.o.v. 10%).

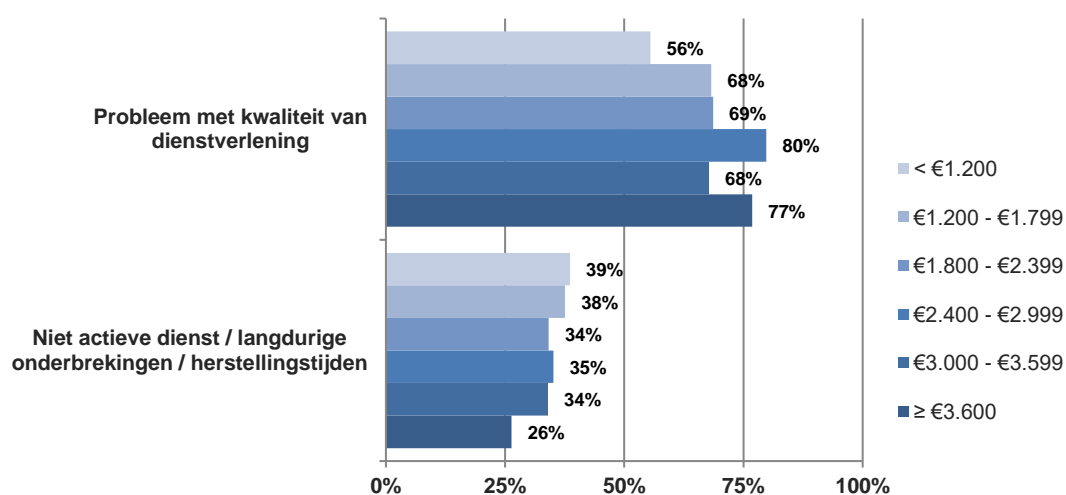
Figuur 53: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben (N=640; excl. 13 'geen antwoord')

Voor twee soorten problemen kan een (zwak) verband worden gevonden met het inkomen van de respondent¹⁰: hoe hoger het netto-inkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men het afgelopen jaar problemen heeft ondervonden met de kwaliteit van de dienstverlening (0,143); omgekeerd geldt dat, hoe lager het inkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men het afgelopen jaar problemen had met een niet-actieve dienst / langdurige onderbreking of herstellingstijd (-0,137).

Figuur 54: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben (N=640; excl. 13 'geen antwoord')

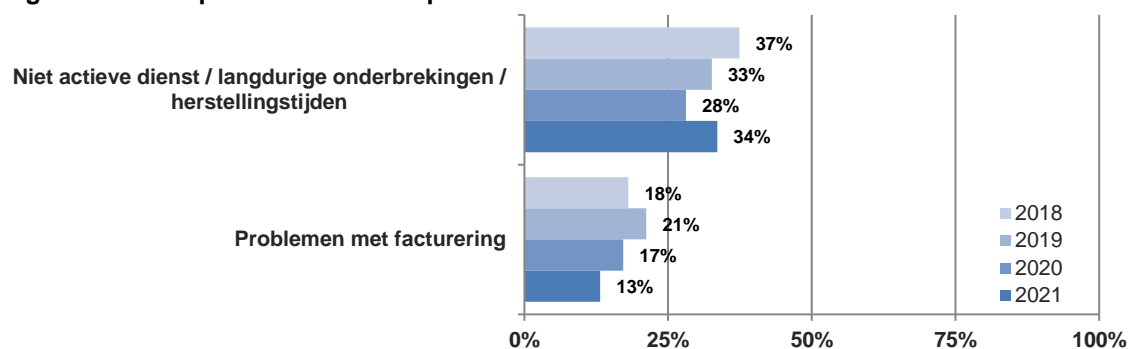
De leeftijd van de respondent hangt niet samen met het soort problemen dat werd ervaren.

¹⁰ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Van de respondenten die het afgelopen jaar een probleem ondervonden hebben, stelt dit jaar een significant hoger aandeel respondenten dat het een probleem met een niet-actieve dienst / langdurige onderbreking of herstellingstijd betrof (34%) in vergelijking met de vorige editie in 2020 (28%); hiermee komen we terug op het niveau van edities 2018 en 2019. Anderzijds kent huidige editie 2021 een lager aandeel respondenten die het afgelopen jaar een probleem met de facturering hadden (resp. 13% t.o.v. 17% à 21% in 2018-2020).

De frequentie van voorkomen van de overige problemen wijkt niet af van voorgaande edities.

Figuur 55: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie



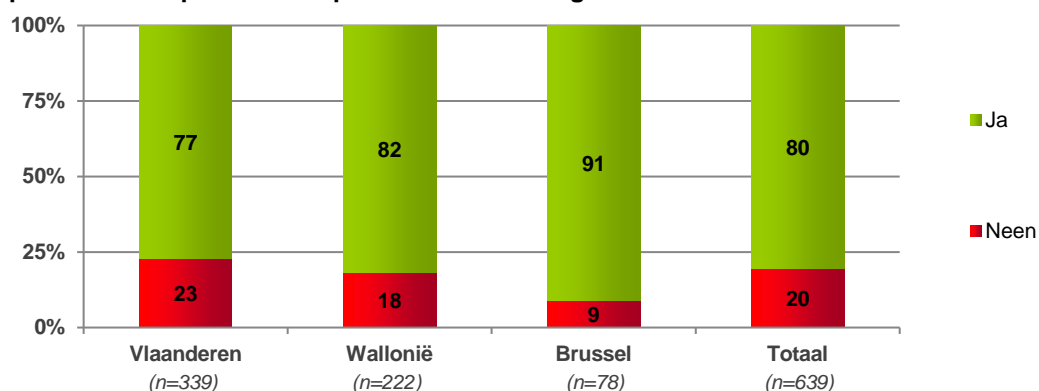
Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben

2.4.4 Contactname met operator n.a.v. probleem

Naar aanleiding van de ondervonden problemen heeft 80% van de respondenten die één of meerdere problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar, contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen.

Respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest namen frequenter contact op met hun operator bij het ervaren van een probleem dan respondenten in Vlaanderen (resp. 91% t.o.v. 77%).

Figuur 56: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest



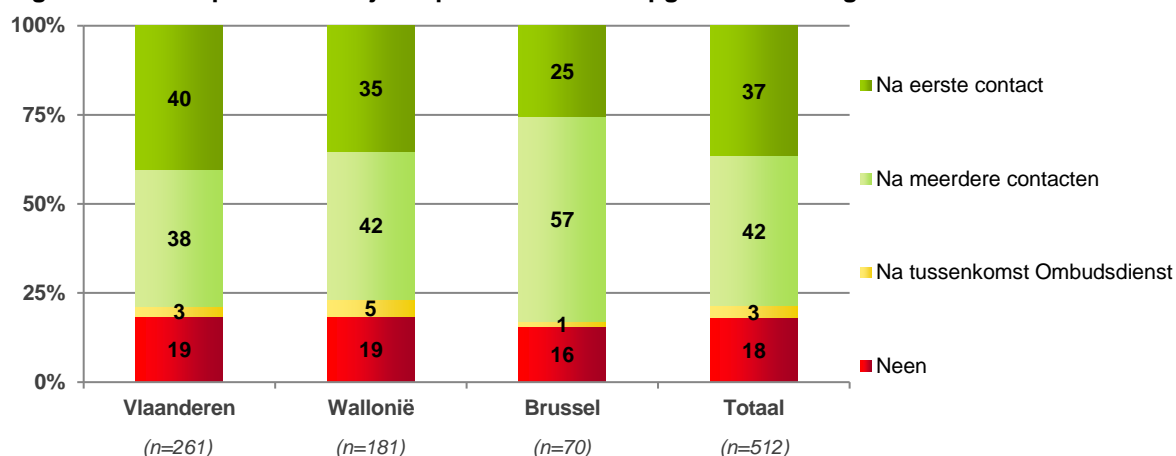
Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben (N=640; excl. 1 'geen antwoord')

Het al dan niet contacteren van de operator omwille van een probleem verschilt niet tussen de verscheidene leeftijdsgroepen of inkomensgroepen, alsook niet met voorgaande edities.

2.4.5 Probleem verholpen

Aan de respondenten die het afgelopen jaar contact opnamen met hun operator naar aanleiding van een probleem, werd tevens gevraagd naar het resultaat van deze contactname. Bij acht op de tien respondenten (37%) werd het probleem opgelost na contactname met de operator; bij 42% waren hiervoor wel meerdere contactnames nodig en bij 3% zelfs tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Bij één op de vijf respondenten (18%) die het afgelopen jaar hun operator contacteerden naar aanleiding van een probleem, werd het probleem hierna niet verholpen.

Figuur 57: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar gewest

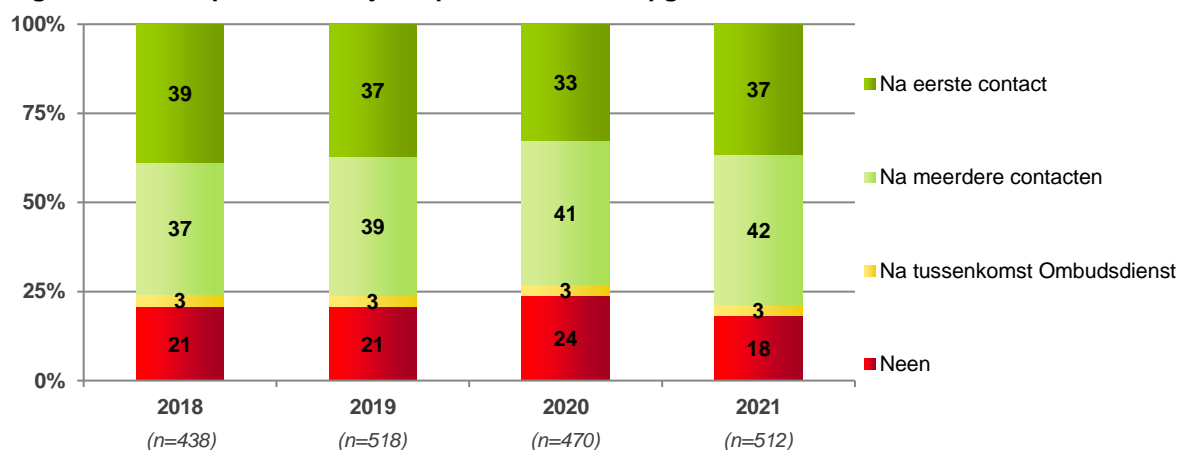


Basis: respondenten die hun operator contacteerden n.a.v. een probleem (N=513; excl. 1 'geen antwoord')

Het gewest waarin de respondent woont, noch de leeftijd of het inkomen, hebben een invloed op het al dan niet verholpen zijn van het ervaren probleem na contactname met de operator.

In vergelijking met de vorige editie in 2020, kent huidige editie een significant lager aandeel respondenten die aangeven dat het probleem niet werd opgelost (resp. 24% t.o.v. 18%).

Figuur 58: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar editie



Basis: respondenten die hun operator contacteerden n.a.v. een probleem

2.4.6 Schadevergoeding na onderbreking

Aan de respondenten die het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden hebben, werd de vraag gesteld of ze een schadevergoeding gekregen hadden in het kader van een onderbreking van de dienstverlening. 16% laat weten geen onderbreking te hebben gehad. Van zij die wel met een onderbreking geconfronteerd werden (513 respondenten), antwoordde 48% dat ze niet wisten dat dit mogelijk was. Een vijfde (20%) wist niet welke stappen ondernomen moesten worden en één op de tien respondenten (10%) dacht dat het ondernemen van stappen te lang zou duren.

Een op de tien respondenten (11%) ontving een schadevergoeding na het ondernemen van stappen, en evenzoveel (9%) verklaart geen schadevergoeding te hebben ontvangen, ondanks het feit dat ze stappen hadden ondernomen.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten, alsook niet naar leeftijd of inkomen.

Tabel 22: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Niet van toepassing, geen onderbreking gehad	51	15,4%	37	17,9%	13	17,1%	101	16,4%
<u>Wel onderbreking gehad:</u>								
➤ Ja, stappen ondernomen en schadevergoeding gekregen	26	7,9%	22	10,7%	6	7,5%	54	8,8%
➤ Neen, wist niet dat het mogelijk was	123	37,3%	92	44,1%	30	39,5%	245	39,9%
➤ Neen, niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren	29	8,6%	16	7,8%	5	7,0%	50	8,1%
➤ Neen, stappen ondernomen maar geen schadevergoeding gekregen	25	7,5%	15	7,0%	6	7,7%	45	7,3%
➤ Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	63	19,2%	25	12,1%	16	20,7%	104	17,0%
➤ Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen	14	4,1%	1	0,5%	,5	0,6%	15	2,4%
Totaal	330	100,0%	208	100,0%	76	100,0%	613	100,0%

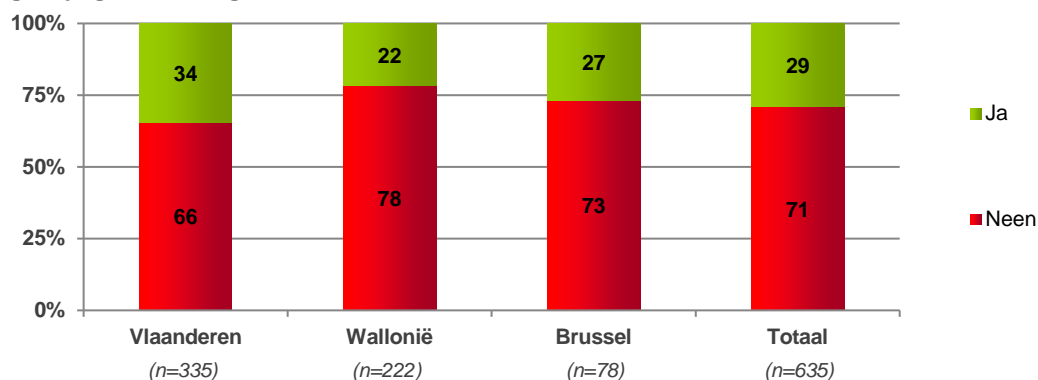
Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben (N=640; excl. 27 'geen antwoord')

2.4.7 Wijziging tariefplan door operator

Aan alle respondenten die het afgelopen jaar minstens één probleem ondervonden hebben met hun operator, werd tevens de vraag gesteld of hun operator in het afgelopen jaar hun tariefplan op zijn initiatief had gewijzigd: 29% antwoordt hierop positief en 71% negatief.

In Vlaanderen geven significant meer respondenten aan dat hun tariefplan op initiatief van de operator werd gewijzigd (34%) in vergelijking met respondenten in Wallonië (22%).

Figuur 59: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar gewest



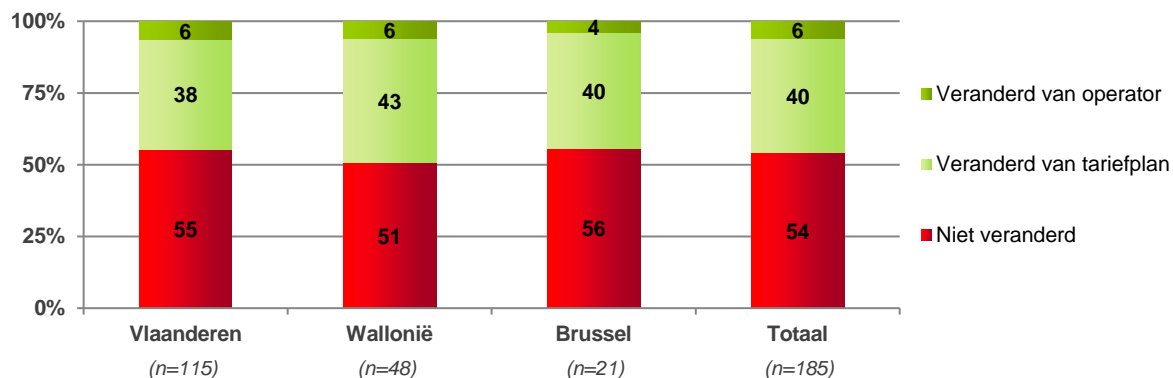
Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben (N=640; excl. 5 'geen antwoord')

Er is geen verschil naar leeftijd of inkomen, alsook niet met edities 2018 tot en met 2020.

Iets meer dan de helft van de respondenten bij wie het tariefplan op initiatief van de operator werd gewijzigd in het afgelopen jaar, is bij dezelfde operator gebleven (54%), vier op de tien is bij dezelfde operator gebleven maar heeft het tariefplan veranderd, en slechts 6% laat weten van operator veranderd te zijn tengevolge van de tariefwijziging.

Het al dan niet veranderd zijn van operator na een wijziging in tariefplan, wordt niet beïnvloedt door het gewest waarin men woont. Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

Figuur 60: Indien uw operator in het afgelopen jaar uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar gewest



Basis: respondenten bij wie de operator zelf het tariefplan gewijzigd heeft (N=185)

2.4.8 Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen

- Vier op de tien respondenten (40%) hebben in het afgelopen jaar minstens één probleem gehad met hun operator. Dit is significant meer dan in editie 2020 (35%), en komt hiermee opnieuw op het niveau van edities 2018 (45%) en editie 2019 (39%).
- De diensten waarmee men problemen ondervindt, zijn hoofdzakelijk het internet thuis (vast of wifi) en televisie.
- Het vaakst vermelde probleem betreft de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik), gevolgd door een niet-actieve dienst / langdurige onderbreking of herstellingstijd.
- Acht op de tien respondenten die een probleem ondervonden, namen hiervoor contact op met hun operator. Bij acht op de tien van hen (82%) werd het probleem verholpen, soms pas na meerdere contactnames en/of tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.
- De helft van de respondenten die een onderbreking in de ontvangst of het gebruik van een telecommunicatiedienst hebben gehad, wist niet dat ze daarvoor een schadevergoeding konden vragen aan hun operator.
- Drie op de tien respondenten geven aan dat hun operator op eigen initiatief het tariefplan heeft gewijzigd in het afgelopen jaar. De helft van de respondenten bij wie dit gebeurde, heeft desondanks niets ondernomen, vier op de tien hebben hun tariefplan veranderd en 6% is van operator veranderd tengevolge van deze onaangekondigde tariefwijziging.

2.5 Vergelijking

In het vierde deel van de vragenlijst wordt nagegaan in welke mate respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten enerzijds, en de prijzen van de diensten anderzijds, tussen de verscheidene operatoren te vergelijken. Er wordt tevens ingezoomd op het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT: is het gekend, wordt het gebruikt, hoe evalueert men het, en zet het de consument aan tot veranderen van operator?

2.5.1 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren

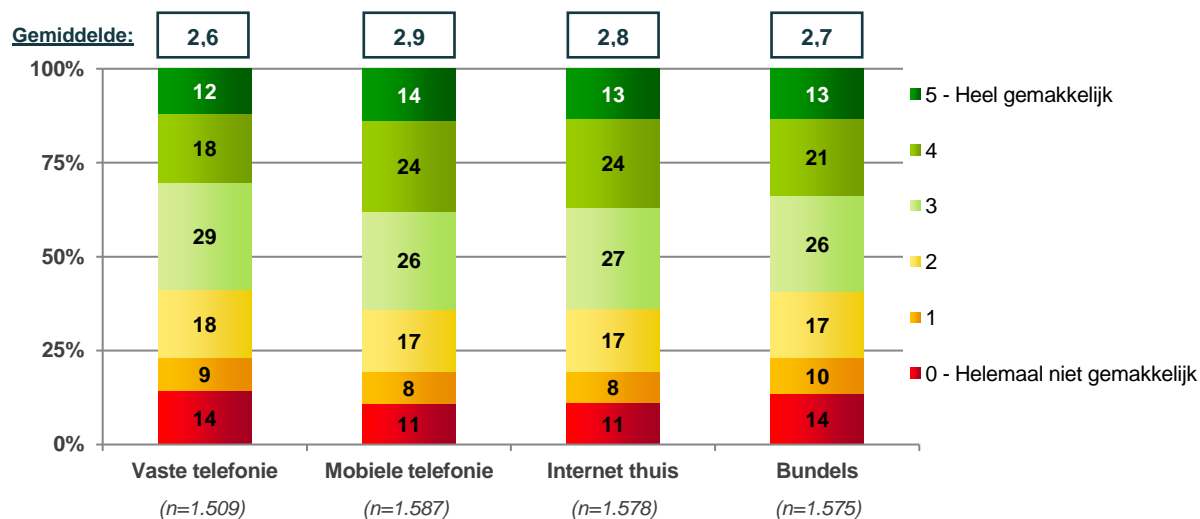
Om een zicht te krijgen op de mate waarin respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten enerzijds, de gevraagde prijzen anderzijds, tussen operatoren te vergelijken, werd hen gevraagd voor vier telecommunicatiediensten – vaste telefonie, mobiele telefonie, toegang tot vast internet thuis en bundels – telkens een quotering te geven op een schaal gaande van 0 ('helemaal niet gemakkelijk') tot 5 ('heel gemakkelijk').

Over het geheel genomen blijkt dat 30% tot 40% van de respondenten het (heel) gemakkelijk vindt (score: ≥ 4 op 5) om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten enerzijds, en de gevraagde prijzen anderzijds. Bijkomend geeft 25% à 30% aan dit min of meer gemakkelijk te vinden (score: 3 op 5).

Hieruit volgt dat ongeveer vier op de tien respondenten het niet gemakkelijk vinden (score: ≤ 2 op 5) om de aangeboden diensten enerzijds, en de gevraagde prijzen anderzijds tussen operatoren te vergelijken.

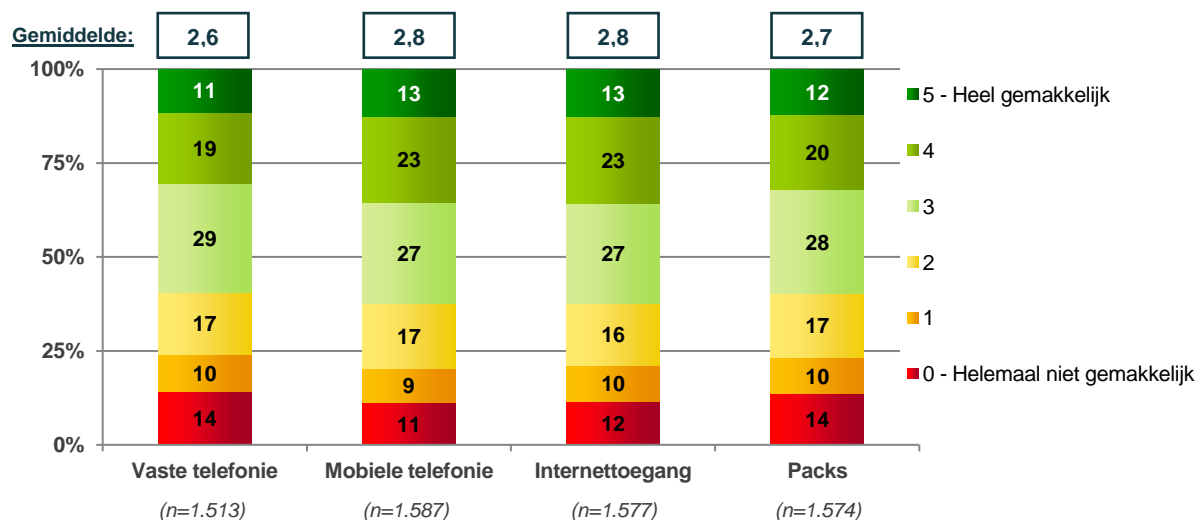
De gemiddelde scores gaan van 2,6 tot 2,9 op 5 en bevestigen de tweedeling van de respondenten in een groep die het eerder gemakkelijk vindt om een vergelijking te maken en een even zo grote groep die dit niet zo gemakkelijk vindt.

Figuur 61: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN?



Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 'geen antwoord')

Figuur 62: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN?



Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 'geen antwoord')

Naar regio kunnen twee verschillen worden vastgesteld: Vlaamse respondenten vinden het gemiddeld makkelijker om de aangeboden diensten van toegang tot vast internet thuis te vergelijken tussen de verschillende operatoren dan respondenten in Wallonië (resp. 2,9 t.o.v. 2,7 op 5); evenzeer vinden eerstgenoemde het gemiddeld makkelijker om de prijzen van bundels te vergelijken tussen de verschillende operatoren (resp. 2,8 t.o.v. 2,6 op 5).

Naar leeftijd geldt voor alle telecommunicatiediensten: hoe jonger de respondent, hoe makkelijker men het vindt om de aangeboden diensten enerzijds, en de gevraagde prijzen anderzijds van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken (gaande van -0,117 tot -0,192)¹¹.

Ook naar inkomen kan voor alle telecommunicatiediensten – m.u.v. vaste telefonie – een verband worden vastgesteld (zij het minder sterk dan met leeftijd). We vinden dat hoe lager het inkomen van de respondent, hoe makkelijker men het vindt om de aangeboden diensten enerzijds, de gevraagde prijzen anderzijds tussen de operatoren te vergelijken (-0,074 en -0,107).

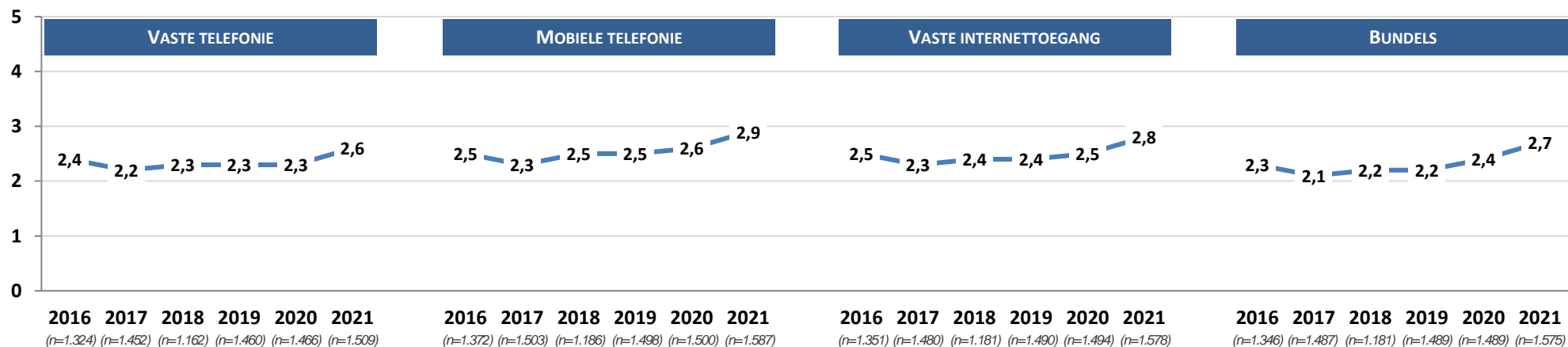
Aangezien in de edities 2012 tot en met 2015 gewerkt werd met een andere schaal (i.c. van 0 tot 10), is enkel een vergelijking mogelijk vanaf editie 2016.

We stellen vast dat alle diensten (vaste en mobiele telefonie, vaste internettoegang en bundels) een significant hogere gemiddelde score kennen in huidige editie 2021 ten opzichte van alle voorgaande edities (i.c. 2016 t.e.m. 2020). Hieruit volgt aldus dat respondenten het dit jaar makkelijker vinden dan in voorgaande jaren om zowel de aangeboden diensten, als de gevraagde prijzen van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken.

¹¹ Gebruikte associatiemaat: Spearman's rho (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

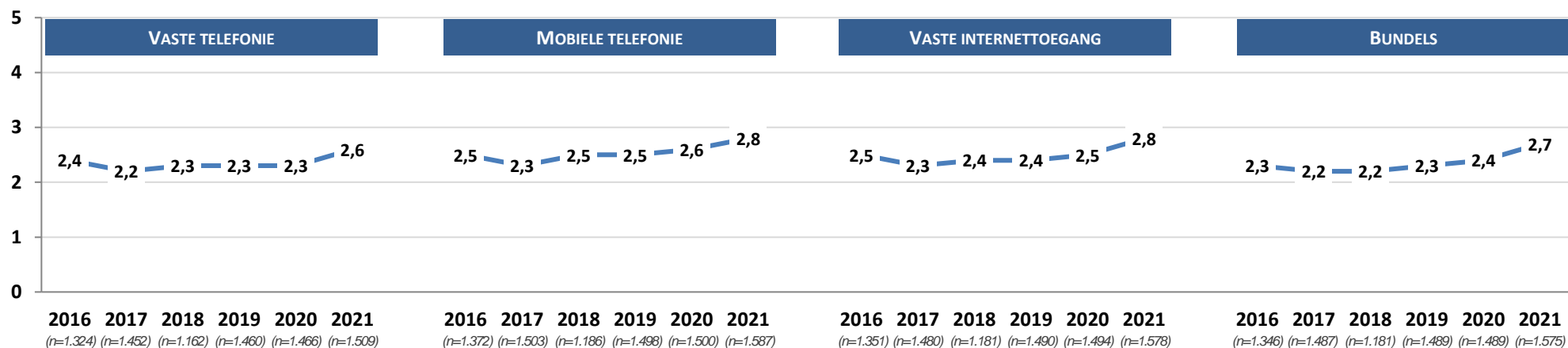
Resultaten van de bevraging

Figuur 63: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? – naar editie



Basis: alle respondenten

Figuur 64: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? – naar editie

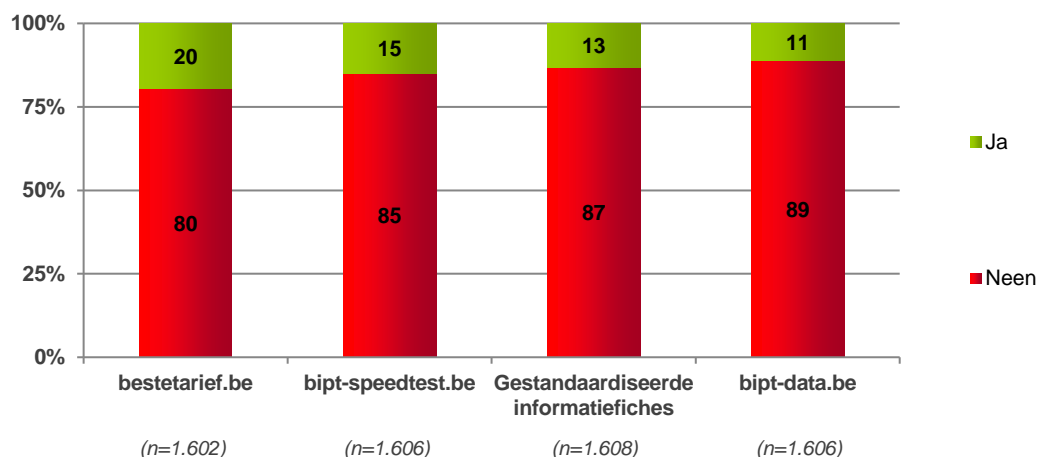


Basis: alle respondenten

2.5.2 Kennis en gebruik vergelijkingsdiensten

Het BIPT heeft een aantal diensten / hulpmiddelen ontwikkeld om het aanbod van de verschillende operatoren te kunnen vergelijken. Van de vier voorgelegde diensten, is de prijsvergelijker van het BIPT (bestetarief.be) het beste gekend, met name door 20% van alle respondenten. Voorts geeft 11% tot 15% van de respondenten nog aan volgende diensten te kennen: de speedtest-applicatie van het BIPT waarmee 4G-dekking kan worden gemeten (bipt-speedtest.be), de gestandaardiseerde informatiefiches die een gemakkelijke vergelijking van de verschillende tariefplannen mogelijk maken, en tot slot het dataportaal van het BIPT dat verschillende metingen van de vast-internetdekking of het netwerkbereik van mobiele netwerken op het grondgebied omvat, alsook data over de dienstkwaliteit (bipt-data.be).

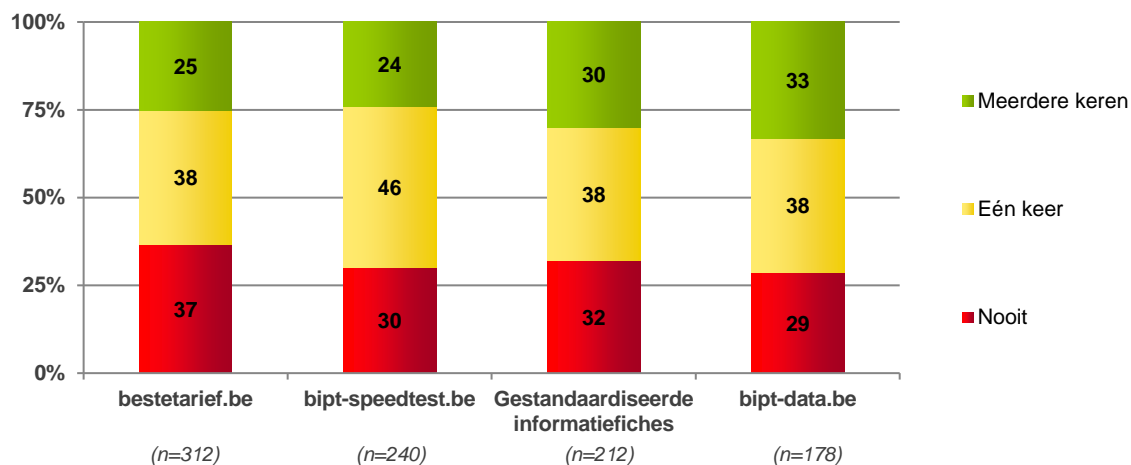
Figuur 65: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn?



Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 'geen antwoord')

Van de respondenten die aangeven de betrokken dienst te kennen, heeft 30% tot 40% er nog nooit gebruik van gemaakt; ongeveer vier op de tien gebruikte het reeds eenmaal en 25% tot 35% al meerdere keren.

Figuur 66: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd?



Basis: respondenten die de betrokken dienst kennen (N = 1.610; excl. 'geen antwoord')

Tussen de gewesten kan één significant verschil worden vastgesteld: de gestandaardiseerde informatiefiches zijn beter gekend door respondenten in Vlaanderen dan door Waalse respondenten (resp. 15% t.o.v. 10%).

Naar leeftijd vinden we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker men bekend is met: bipt-speedtest.be (-0,204), de gestandaardiseerde informatiefiches (-0,194), bipt-data.be (-0,165) en bestetarief.be (-0,081). Het aantal keren gebruik van de verscheidene diensten / hulpmiddelen verschilt niet tussen de verscheidene leeftijdscategorieën.

Het inkomen van de respondent heeft geen invloed op het al dan niet bekend zijn met de vier voorgelegde diensten / hulpmiddelen, noch op het aantal keren gebruik van de verscheidene diensten / hulpmiddelen.

Resultaten van de bevraging

In vergelijking met voorgaande edities geven significant minder respondenten aan de gestandaardiseerde informatiefiches te kennen die een gemakkelijke vergelijking van de verschillende tariefpannen mogelijk maken (resp. 13% t.o.v. 17% tot 24% in 2017-2020).

De prijsvergelijker van het BIPT (i.c. www.bestetarief.be) is significant beter gekend (i.c. door 20% van de respondenten) dan in editie 2019 (i.c. door 15% van de respondenten); met de overige edities is geen significant verschil vast te stellen.

De kennis van het dataportaal van het BIPT (i.c. www.bipt-data.be) – dat verschillende metingen van de vast-internetdekking of het netwerkbereik van mobiele netwerken op het grondgebied omvat, alsook data over de dienstkwaliteit – is minder goed gekend dan vorig jaar (resp. door 11% van de respondenten t.o.v. 14% in editie 2020), maar wel vergelijkbaar met de jaren daarvoor (i.c. edities 2018 en 2019).

Figuur 67: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? – naar editie



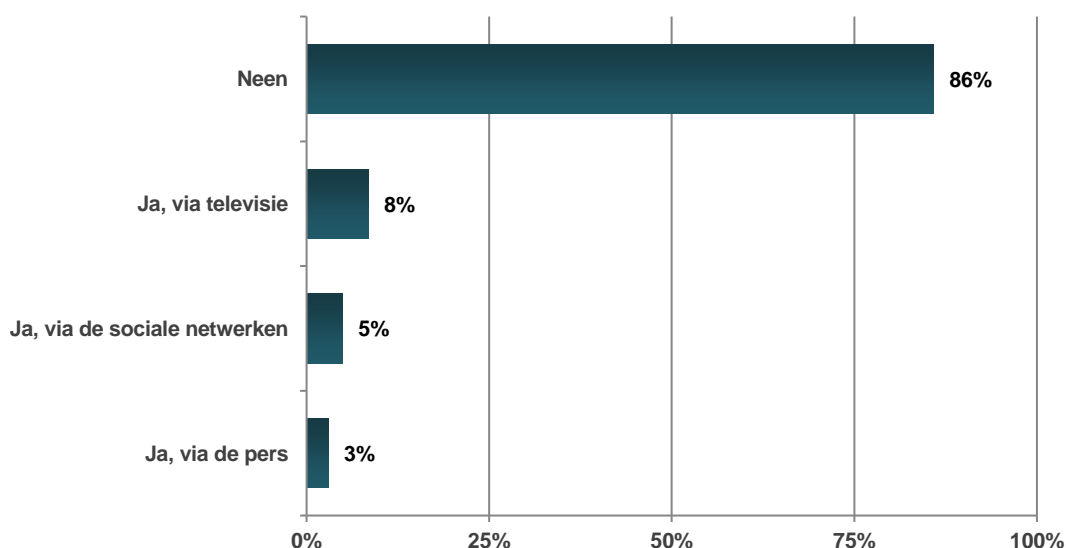
Basis: alle respondenten

2.5.3 Prijsvergelijker van het BIPT

2.5.3.1 VOORLICHTINGSCAMPAGNE

Eén op de zeven respondenten (14%) heeft de voorlichtingscampagne opgemerkt die het BIPT in 2020 gevoerd heeft; 86% was hiervan niet op de hoogte. Wie de campagne opmerkte, deed dit voornamelijk via televisie (8% van alle respondenten), gevolgd door sociale netwerken (5%) en tot slot de pers (3%).

Figuur 68: In 2020 heeft het BIPT in verschillende media een voorlichtingscampagne gevoerd. Was u daarvan op de hoogte? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 8 'geen antwoord')

Naar leeftijd vinden we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze de campagne in 2020: in het algemeen heeft opgemerkt (-0,203), via televisie (-0,258), alsook via sociale netwerken heeft opgemerkt (-0,209).

Ook het inkomen van de respondent hangt samen met het al dan niet opmerken van de campagne in 2020: hoe lager het inkomen van de respondent, hoe vaker deze de campagne: in het algemeen heeft opgemerkt (-0,137), alsook via sociale netwerken heeft opgemerkt (-0,242).

Het gewest waarin de respondent heeft, heeft geen invloed op het al dan niet opmerken van de voorlichtingscampagne van het BIPT in 2020.

2.5.3.2 LAATSTE GEBRUIK

Aan alle respondenten werd tevens gevraagd of ze al eens de prijsvergelijker van het BIPT (www.bestatarief.be) hadden gebruikt, en zo ja of dit in de afgelopen 12 maanden was.

Eén op de zes respondenten geeft aan al eens gebruik gemaakt te hebben van de prijsvergelijker van het BIPT; 84% heeft er nog nooit gebruik van gemaakt.

Jongere respondenten geven vaker aan de prijsvergelijker al eens gebruikt te hebben dan oudere respondenten (15-44 jaar: 19%-21%; 45-64 jaar: 12%-16%; ≥65: 8%).

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten, alsook niet naar inkomen.

Tabel 23: Hebt u gebruik gemaakt van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestatarief.be? – naar gewest

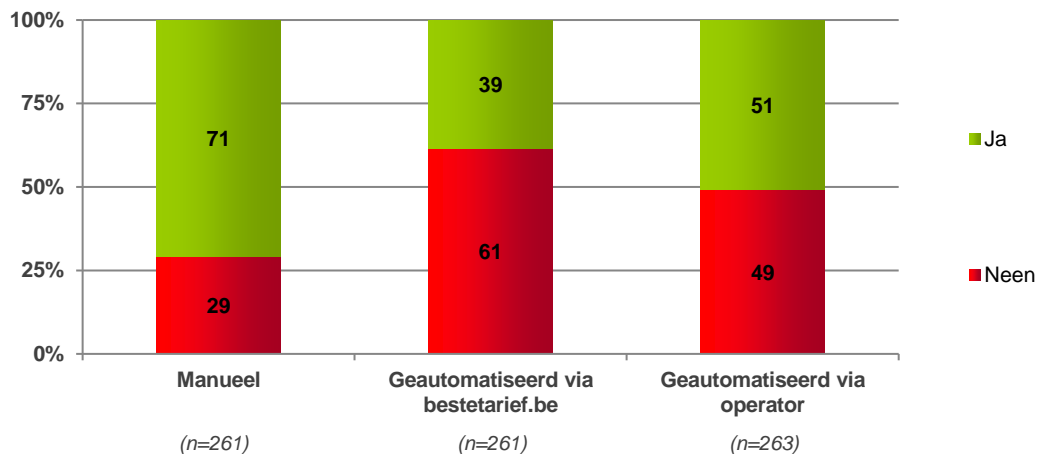
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
In de afgelopen 12 maanden	53	5,8%	21	4,1%	9	5,1%	83	5,1%
Meer dan een jaar geleden	115	12,4%	48	9,2%	17	10,2%	180	11,2%
Nooit gebruikt	757	81,8%	446	86,7%	144	84,7%	1.347	83,7%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.610	100,0%

Basis: alle respondenten (N = 1.610)

2.5.3.3 WIJZE VAN GEBRUIK

Wie al eens gebruik maakte van de prijsvergelijker van het BIPT (www.bestatarief.be), deed dit in de eerste plaats manueel waarbij men zelf de nodige gegevens invulde (71%). Zes op de tien respondenten (63%) die de prijsvergelijker al eens gebruikten, deed dit geautomatiseerd: 39% via de homepage van de site bestatarief.be, en 51% via de geautomatiseerde knop op de klantenpagina op de website van de operator.

Figuur 69: Toen u de prijsvergelijker van het BIPT www.bestatarief.be hebt gebruikt, hoe hebt u dat dan gedaan?



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT al eens gebruikt hebben (N = 263; excl. 'geen antwoord')

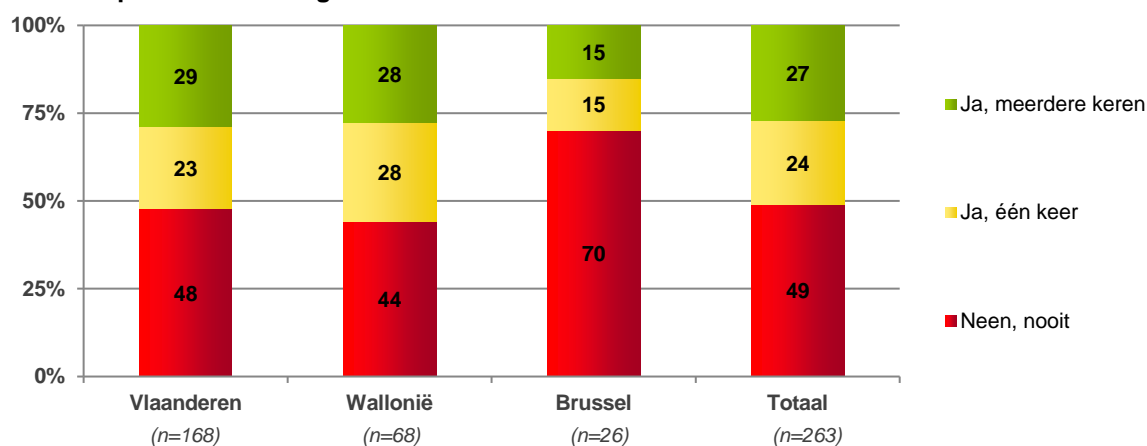
Zowel de leeftijd, als het inkomen van de respondent, blijken samen te hangen met het gebruik van de geautomatiseerde knop op de klantenpagina van de operator: hoe hoger de leeftijd enerzijds, het inkomen anderzijds, hoe vaker men aangeeft deze knop al eens gebruikt te hebben (resp. 0,363 en 0,297).

Naar gewest kan geen enkel significant verschil worden vastgesteld.

Van alle respondenten die al eens gebruik gemaakt hebben van de prijsvergelijker van het BIPT, deed de helft (51%) dit via de geautomatiseerde knop op de klantenpagina van de operator: 27% al meerdere keren en 24% één keer.

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar gewest, leeftijd of inkomen.

Figuur 70: Hebt u al gebruik gemaakt van de geautomatiseerde knop naar de prijsvergelijker www.bestetarief.be die beschikbaar is op uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT al eens gebruikt hebben (N = 263)

Van de respondenten die al eens de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, maar nog niet via de geautomatiseerde knop op de klantenpagina van de website van de operator (i.c. 129 respondenten), wisten zes op de tien (58%) niet dat deze functie bestaat; een vierde (25%) heeft er geen interesse in, 13% heeft die knop niet gevonden en bij 4% werkte de knop niet door een technisch probleem.

Van de respondenten die deze knop wel al eens gebruikten (i.c. 134 respondenten), is vervolgens 52% van tariefplan en/of operator veranderd; 48% behield het huidige tariefplan.

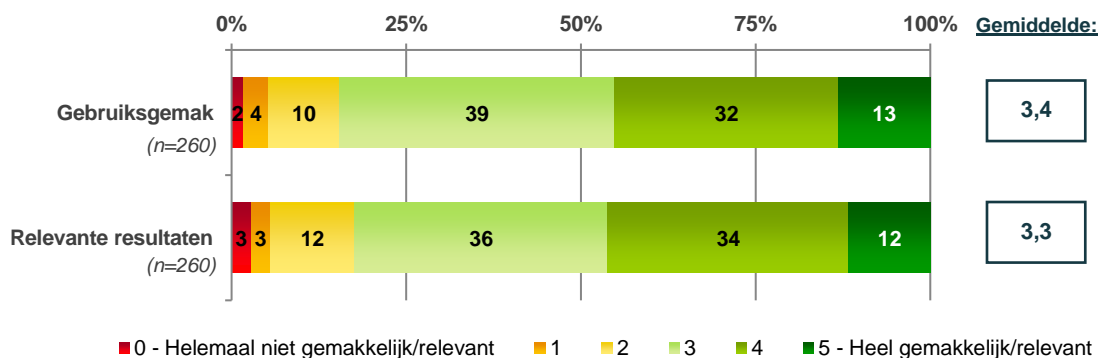
2.5.3.4 EVALUATIE GEBRUIKSGEMAK & RELEVANTIE

De respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT reeds gebruikt hadden, werd gevraagd hun gebruikservaring te beoordelen op twee aspecten: het gebruiksgemak en de relevantie van de resultaten.

Algemeen blijken de gebruikers van de prijsvergelijker www.bestetarief.be vrij positief te zijn over zowel het gebruiksgemak, als over de relevantie van de resultaten. Inzake het gebruiksgemak zien we dat 45% van de respondenten die de prijsvergelijker reeds gebruikt hebben, een score van 4 op 5 of zelfs 5 op 5 toekent aan het gebruiksgemak, wat betekent dat ze het gebruik van de prijsvergelijker redelijk tot heel gemakkelijk vinden; 15% verklaart dat het niet gemakkelijk is om te gebruiken.

Naar relevantie van de resultaten stellen we eenzelfde verhouding vast: 46% vindt de resultaten relevant (score: ≥ 4 op 5) en 36% vindt ze redelijk relevant (score: 3 op 5); 18% vindt de resultaten niet echt tot helemaal niet relevant (score: ≤ 2 op 5).

Figuur 71: Zou u zeggen dat de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be: gemakkelijk te gebruiken is / relevante resultaten geeft?



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT al eens gebruikt hebben (N = 263; excl. 3 'geen antwoord')

De evaluatie van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT verschilt niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- en inkomensgroepen.

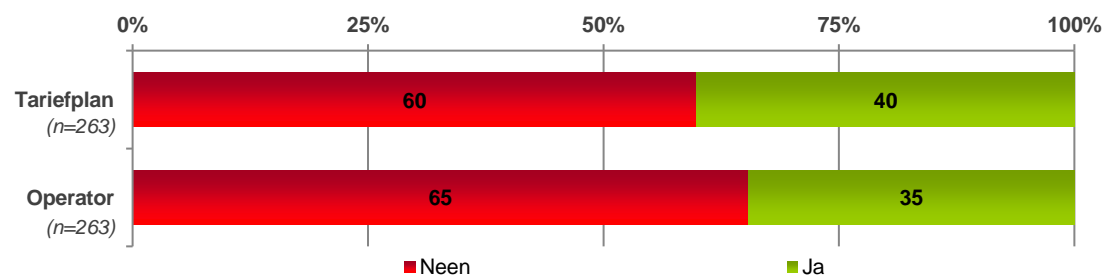
2.5.3.5 GEDRAG NA GEBRUIK: WIJZIGING TARIEFPLAN EN/OF OPERATOR

Van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT al eens gebruikten, geven vier op de tien (40%) aan dat het gebruik hen van tariefplan heeft doen veranderen; twee derde (35%) is na het gebruik van de prijsvergelijker van operator veranderd.

In Vlaanderen en Wallonië geven opvallend meer respondenten aan van operator te zijn veranderd na het gebruik van de prijsvergelijker in vergelijking met Brussel (resp. 34% en 45% t.o.v. 13%); wel is enkel het verschil met Wallonië significant.

Naar leeftijd en inkomen zien we dan weer een significant verband inzake het veranderen van tariefplan: hoe jonger de respondent, alsook hoe lager het inkomen van de respondent, hoe vaker deze aangeeft van tariefplan te zijn veranderd na het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT (resp. -0,400 en -0,276).

Figuur 72: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator?



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT al eens gebruikt hebben (N = 263)

Het al dan niet veranderen van tariefplan en/of operator schommelt sterk van jaar tot jaar. Huidige editie 2021 kent opnieuw een hoger aandeel respondenten die aangeven van tariefplan en/of operator veranderd te zijn. Dit hoger aandeel kan waarschijnlijk (deels) verklaard worden door de vernieuwing van de prijsvergelijker van het BIPT in april 2020: er werd een automatisering ontwikkeld waardoor de online tool automatisch resultaten geeft op basis van het werkelijk verbruiksprofiel van de gebruiker.

Tabel 19: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G	H
Tariefplan	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ja	35,7% ^{BEG}	9,9% ^{ACDEFGH}	35,2% ^{BEG}	34,8% ^{BEG}	22,4% ^{ABCDFH}	36,6% ^{BEG}	20,3% ^{ABCDFH}	40,1% ^{BEG}
Neen	64,3% ^{BEG}	90,1% ^{ACDEFGH}	64,8% ^{BEG}	65,2% ^{BEG}	77,6% ^{ABCDFH}	63,4% ^{BEG}	79,7% ^{ABCDFH}	59,9% ^{BEG}
Totaal (N)	72	70	91	176	233	288	315	260
Operator	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Ja	19,7% ^{BFH}	7,6% ^{ACDEFGH}	26,3% ^B	26,0% ^{BF}	24,3% ^{BFH}	35,3% ^{ABDEG}	19,4% ^{BFH}	34,6% ^{ABEG}
Neen	80,3% ^{BFH}	92,4% ^{ACDEFGH}	73,7% ^B	74,0% ^{BF}	75,7% ^{BFH}	64,7% ^{ABDEG}	80,6% ^{BFH}	65,4% ^{ABEG}
Totaal (N)	68	70	91	176	234	283	317	260

Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT al eens gebruikt hebben

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F,G} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant hoger is dan het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2014) en subgroep D (i.c. editie 2017).

2.5.4 Conclusies over het vergelijken van operatoren

2.5.4.1 BETREFFENDE DE VERGELIJKING VAN DE GEVRAAGDE PRIJZEN EN AANGEBODEN DIENSTEN

- Het blijkt vrij moeilijk om een vergelijking te maken van de door de operatoren aangeboden diensten en gevraagde prijzen. De hoogste gemiddelde scores zijn voor mobiele telefonie en internettoegang: 2,8 tot 2,9 op 5 voor zowel de aangeboden diensten als de gevraagde prijzen. Vaste telefonie en bundels behalen een gemiddelde score van 2,6 tot 2,7 op 5.

2.5.4.2 BETREFFENDE DE DIENSTEN / HULPMIDDELEN VAN HET BIPT

- Van de vier voorgelegde diensten / hulpmiddelen die het BIPT ontwikkeld heeft, is de prijsvergelijker (www.bestetarief.be) het meest gekend (20%). De overige diensten / hulpmiddelen van het BIPT (i.c. gestandaardiseerde informatiefiches, dataportaal, speedtest-applicatie) zijn door 11% tot 15% van de respondenten gekend.
- Ook inzake gebruik staat de prijsvergelijker van het BIPT bovenaan: 14% van alle respondenten heeft er al minstens één keer gebruik van gemaakt. De speedtest-applicatie en gestandaardiseerde informatiefiches werden al een keer gebruikt door één op de tien respondenten, en het dataportaal door 7%.
- De voorlichtingscampagne die in 2020 in de media gevoerd werd, werd opgemerkt door één op de zeven respondenten (14%).

2.5.4.3 BETREFFENDE HET GEBRUIK VAN DE PRIJSVERGELIJKER VAN HET BIPT: WWW.BESTETARIEF.BE

- 32% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, deed dit in de 12 afgelopen maanden. Het betreft de vernieuwde versie van de prijsvergelijker die online staat sinds april 2020;
- 71% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, deed dit al eens manueel; 39% al eens geautomatiseerd via www.bestetarief.be en 51% al eens geautomatiseerd via de website van hun operator;
- 45% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, vinden het (heel) gemakkelijk om te gebruiken (score: ≥ 4 op 5);
- 46% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, vinden dat de resultaten (heel) relevant zijn (score: ≥ 4 op 5);
- 40% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van tariefplan veranderd;
- 35% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van operator veranderd.

2.6 Verandering van operator & transparantie

In dit onderdeel staat het veranderen van operator centraal. Voor de vaste telecommunicatiediensten enerzijds (i.c. bundels, vaste telefonie en internettoegang) en mobiele telefonie anderzijds, wordt o.a. onderzocht welke de redenen zijn om al dan niet van operator te veranderen, of een eventuele verandering vlot verlopen is, alsook hoe gemakkelijk het volgens de respondent is om van operator te veranderen.

Er wordt ook telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Waar mogelijk, wordt ook nagegaan of de resultaten in huidige editie 2021 afwijken ten aanzien van de resultaten in voorgaande edities (i.c. 2012 tot en met 2020).

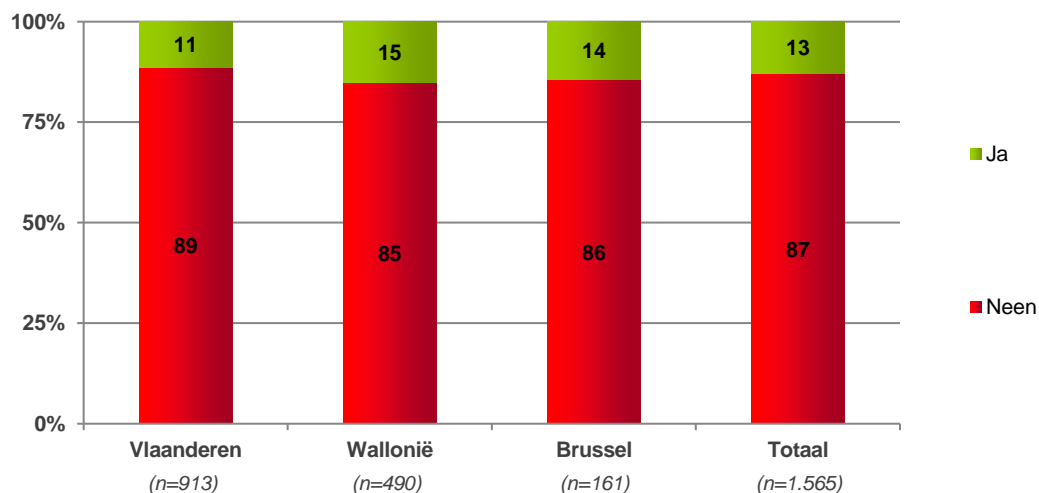
2.6.1 Vaste diensten

2.6.1.1 VERANDERD IN HET AFGELOPEN JAAR

Van de respondenten die momenteel een vaste telecommunicatiedienst gebruiken (i.c. een bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), blijkt 13% in het afgelopen jaar veranderd te zijn van operator.

Er is geen significant verschil tussen de gewesten.

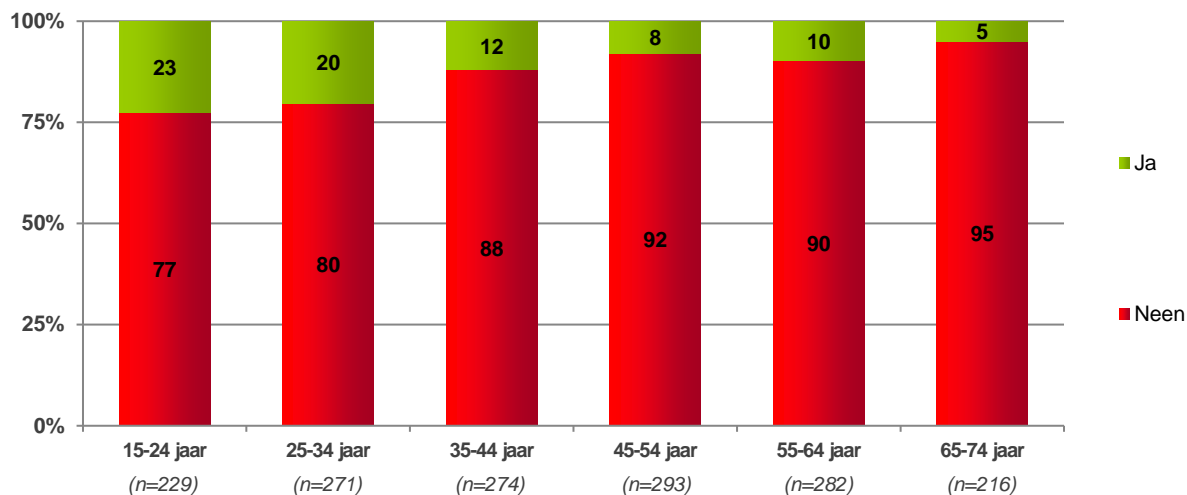
Figuur 73: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N = 1.585; excl. 20 'geen antwoord')

Hoe jonger de respondent, hoe vaker deze aangeeft in het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd te zijn (-0,314). Het zijn voornamelijk de 15 tot 34-jarigen die een hoger aandeel laten optekenen dan de overige, oudere leeftijdsgroepen.

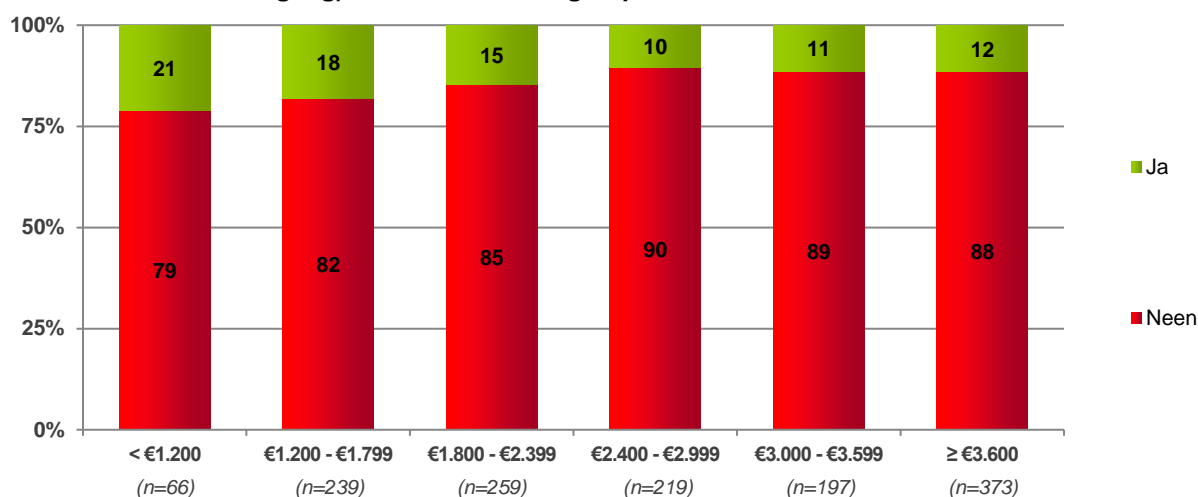
Figuur 74: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N = 1.585; excl. 20 'geen antwoord')

Ook met het inkomen van de respondent kan een verband – zij het zwakker dan met leeftijd – worden vastgesteld: hoe lager het inkomen van de respondent, hoe vaker deze aangeeft in het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd te zijn (-0,159).

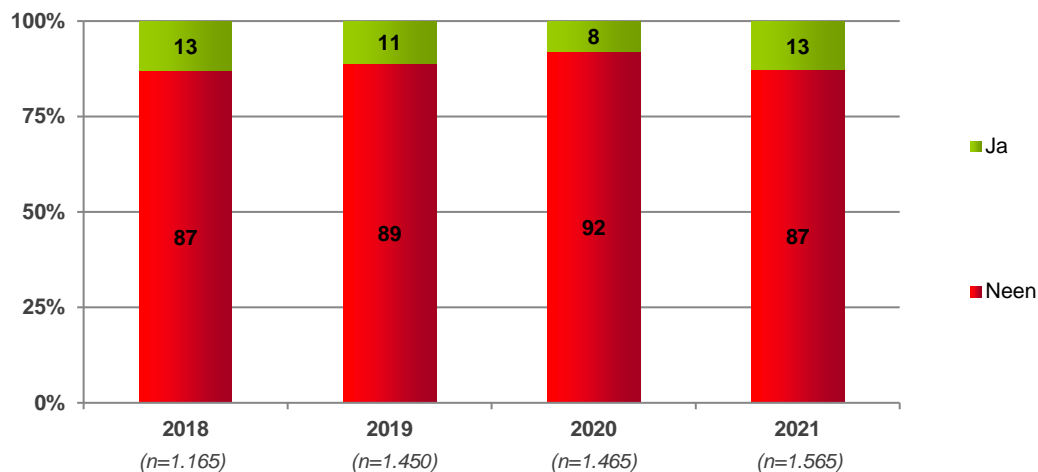
Figuur 75: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar inkomensgroep



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N = 1.585; excl. 20 'geen antwoord')

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2020. Na een significante daling in editie 2020 van het aandeel respondenten dat aangaf in het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd te zijn (8%), in vergelijking met de twee edities daarvoor (i.c. 11%-13% in edities 2018 en 2019), stijgt in huidige editie 2021 het aandeel opnieuw tot het niveau van twee laatstgenoemde edities (i.c. 13%).

Figuur 76: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie

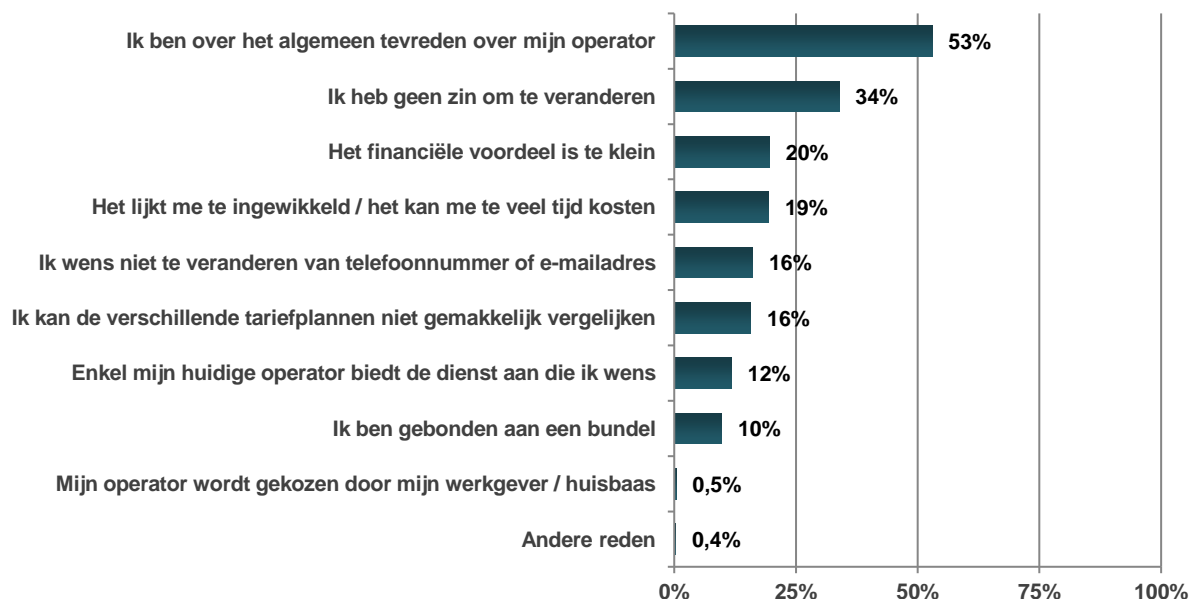


Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken

2.6.1.2 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

De vaakst vermelde reden om het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van aanbieder van vaste diensten, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (53%). Andere redenen zijn: geen zin hebben om te veranderen (34%), het financiële voordeel is te klein (20%), het lijkt te ingewikkeld om te veranderen / zou veel tijd kunnen nemen (19%), men wenst niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (16%), het is niet gemakkelijk om de verschillende tariefplannen te vergelijken (16%), enkel de huidige operator biedt de gewenste dienst aan (12%), en men is gebonden aan een bundel (10%).

Figuur 77: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten (N = 1.364; excl. 31 'geen antwoord')

Naar gewest kunnen twee significante verschillen worden vastgesteld: in Vlaanderen laat 56% weten over het algemeen tevreden te zijn met de huidige operator, terwijl dit in Wallonië 47% bedraagt; in Vlaanderen is 18% van de respondenten niet veranderd omdat ze (o.a.) hun telefoonnummer of e-mailadres willen behouden, in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geeft slechts 9% dit als reden op om niet te zijn veranderd van operator.

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men niet van operator verandert omdat:

- het niet gemakkelijk is om de verschillende tariefplannen te vergelijken (0,254); wordt voornamelijk aangehaald door de 45 tot 74-jarigen.
- men niet van telefoonnummer of e-mailadres wil veranderen (0,200); bij de 25 tot 44-jarigen wordt deze reden quasi niet aangehaald.

Anderzijds geldt – vooral bij de 25 tot 44-jarigen – dat hoe jonger de respondent, hoe vaker men aangeeft dat het financiële voordeel te klein is om van operator te veranderen (-0,085).

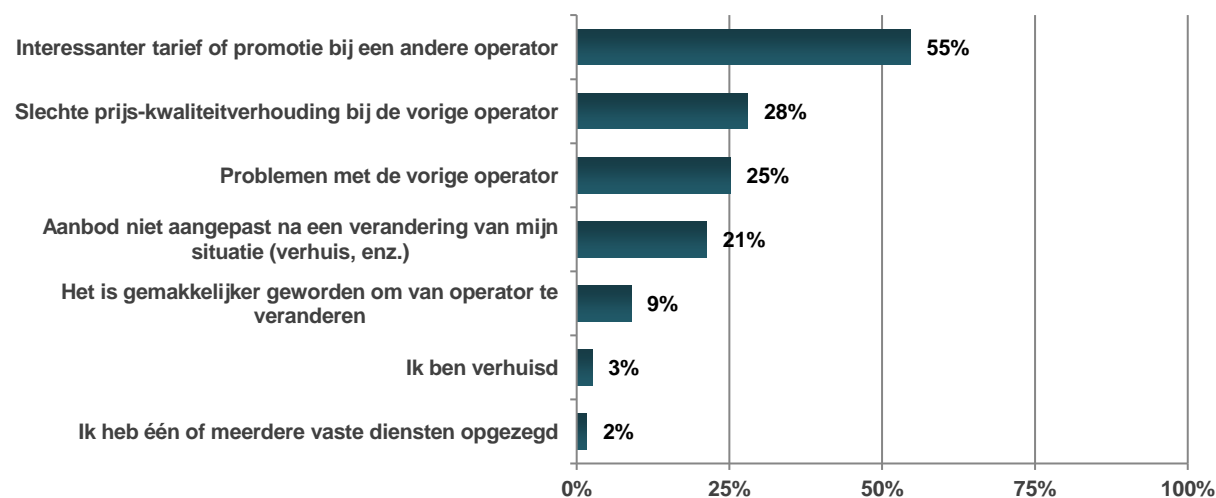
Naar inkomen kan slechts één significant verband worden vastgesteld: hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker men aangeeft niet van operator veranderd te zijn in het afgelopen jaar, omdat men gebonden is aan een bundel (0,169).

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2020. Ten aanzien van voorgaande editie in 2020 kan slechts één verschil worden vastgesteld: toen was 13% niet veranderd van operator van vaste diensten omdat men gebonden was aan een bundel, terwijl dit in huidige editie 2021 gedaald is naar 10%. De overige significante verschillen situeren zich allen ten opzichte van editie 2018: het financiële voordeel is te klein (resp. 20% t.o.v. 15%), verschillende tariefplannen zijn niet gemakkelijk te vergelijken (resp. 16% t.o.v. 21%) en enkel huidige operator biedt de gewenste dienst aan (resp. 12% t.o.v. 9%).

2.6.1.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) die het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd zijn, geven hiervoor als reden dat er een interessanter tarief of promotie was bij een andere operator. Voorts verwijzen bijna drie op de tien respondenten (28%) naar de slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator, 25% naar problemen met de vorige operator en 21% naar het aanbod dat niet meer was aangepast na een verandering in zijn/haar situatie. Tot slot is nog één op de tien respondenten (9%) het afgelopen jaar van operator van vaste diensten veranderd, omdat dit gemakkelijker is geworden.

Figuur 78: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten (N = 200; excl. 3 'geen antwoord')

Het gewest van de respondent heeft geen invloed op de reden(en) om het afgelopen jaar van operator van vaste diensten te zijn veranderd. Ook met de leeftijd of het inkomen van de respondent kan geen verband worden gevonden.

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2020. In de drie voorgaande edities was er elk jaar een significante stijging van het aandeel respondenten die veranderd waren omwille van een interessanter tarief of promotie (53% - 59% - 69%); in huidige editie 2021 daalt het aandeel weer (significant t.o.v. editie 2020) naar 55%. Anderzijds stellen we in huidige editie een significante stijging vast (t.o.v. edities 2018 en 2019) van het aandeel respondenten dat veranderd is omwille van een niet aangepast aanbod na een verandering in hun situatie (bijv. na een verhuis): van 13% in 2018 en 2019 naar 21% in huidige editie 2021.

De opvallende stijging van de reden 'aanbod niet aangepast na een verandering in mijn situatie' slaat mogelijks op de specifieke context waarin huidige editie 2021 werd afgenomen, met name de corona-pandemie (sinds maart 2020). De verplichting tot telewerk en afstandsonderwijs, alsook het feit dat sociale contacten – veel meer dan ervoor – via telecom verliepen, kan ervoor gezorgd hebben dat de respondent minder gevoelig was voor de tarieven van vaste diensten, en eerder/meer belang hechtte aan de kwaliteit van het netwerk.

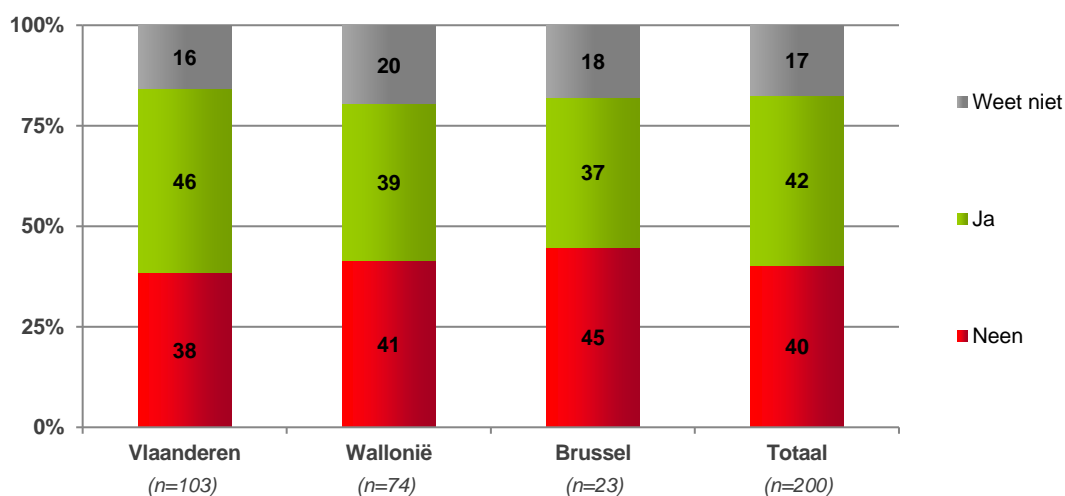
2.6.1.4 GEBRUIK VAN 'EASY SWITCH'-PROCEDURE

In juli 2017 lanceerde de overheid de 'Easy Switch'-procedure in samenwerking met Test-Aankoop en de telecom-regulator BIPT. Met deze procedure regelt de nieuwe operator de overstap van begin tot einde, zonde dat de consument zelf iets hoeft te doen.

Van de respondenten die het afgelopen jaar van operator van vaste diensten zijn veranderd, maakten vier op de tien (42%) gebruik van de 'Easy Switch'-procedure; evenzoveel (40%) maakten er geen gebruik van en 17% weet het niet.

In alle drie de gewesten maakten respondenten in het afgelopen jaar in gelijke mate gebruik van de 'Easy Switch'-procedure bij verandering van operator van vaste diensten.

Figuur 79: Hebt u bij de verandering van operator van vaste diensten gebruik gemaakt van de 'Easy Switch'-procedure? – naar gewest



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten (N = 200)

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

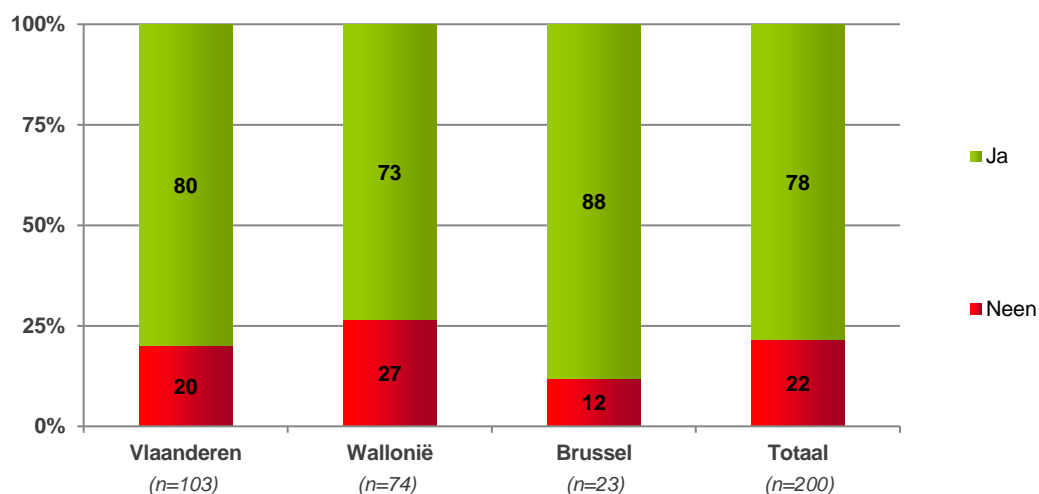
Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2020. Er is geen verschil in het aandeel respondenten dat gebruik gemaakt heeft van de 'Easy Switch'-procedure (tussen 40% en 50%).

2.6.1.5 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

Wie veranderd is van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), werd gevraagd of de verandering vlot verlopen is: 78% van de respondenten laat weten van wel; bij 22% verliep dit niet vlot.

In de drie gewesten is men in gelijke mate van mening dat het veranderen van operator vlot verlopen is. Ook met de leeftijd of het inkomen van de respondent kan geen verband worden vastgesteld.

Figuur 80: Indien u veranderd bent van aanbieder van vaste diensten, is de verandering vlot verlopen? – naar gewest



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten (N = 200)

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2020. Er is geen verschil tussen de huidige editie 2021 en de twee voorgaande edities in 2019 en 2020. Wel wijkt huidige editie 2021 significant af van de editie daarvoor (i.c. 2018): toen gaf nog 87% aan dat de verandering vlot verlopen was ten opzichte van 78% nu.

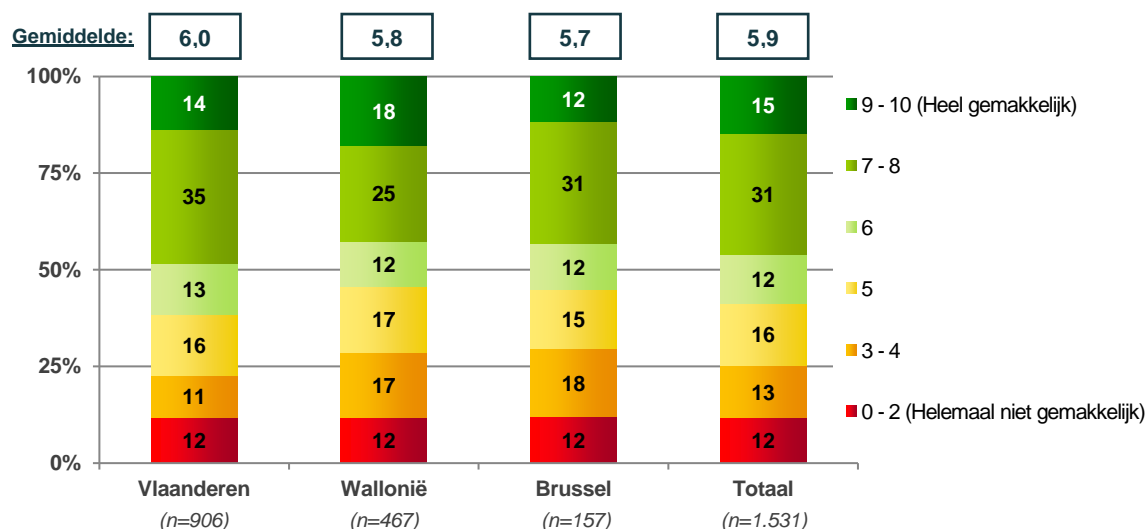
Bij de 43 respondenten bij wie de verandering van operator niet vlot verlopen is, zijn de drie vaakst aangehaalde redenen hiervoor: vertraging bij het verstrekken van de dienst (16 respondenten), onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering (15 respondenten), en dubbele facturering (14 respondenten). Voorts halen 7 tot 8 respondenten nog als reden aan: te snelle afsluiting van de vorige dienst, technicus die de vastgelegde datum niet naleeft, en hogere kosten dan aangekondigd.

2.6.1.6 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN AANBIEDER VAN VASTE DIENSTEN

Tot slot werd aan iedereen die privé vaste diensten gebruiken (i.c. bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), gevraagd om de gemakkelijheid te beoordelen om te veranderen van operator, en dit middels het toekennen van een score van 0 (helemaal niet gemakkelijk) en 10 (heel gemakkelijk). Meer dan vier op de tien respondenten (46%) vinden het (eerder) gemakkelijk om van operator te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Bijkomend beoordeelt 12% deze stelling met een 6 op 10. Dit houdt in dat vier op de tien respondenten (41%) het niet (echt) gemakkelijk vinden om van aanbieder van vaste diensten te veranderen; iets wat ook wordt weergegeven in de gemiddelde score van 5,9 op 10.

De gemiddelde scores verschillen niet tussen de drie gewesten.

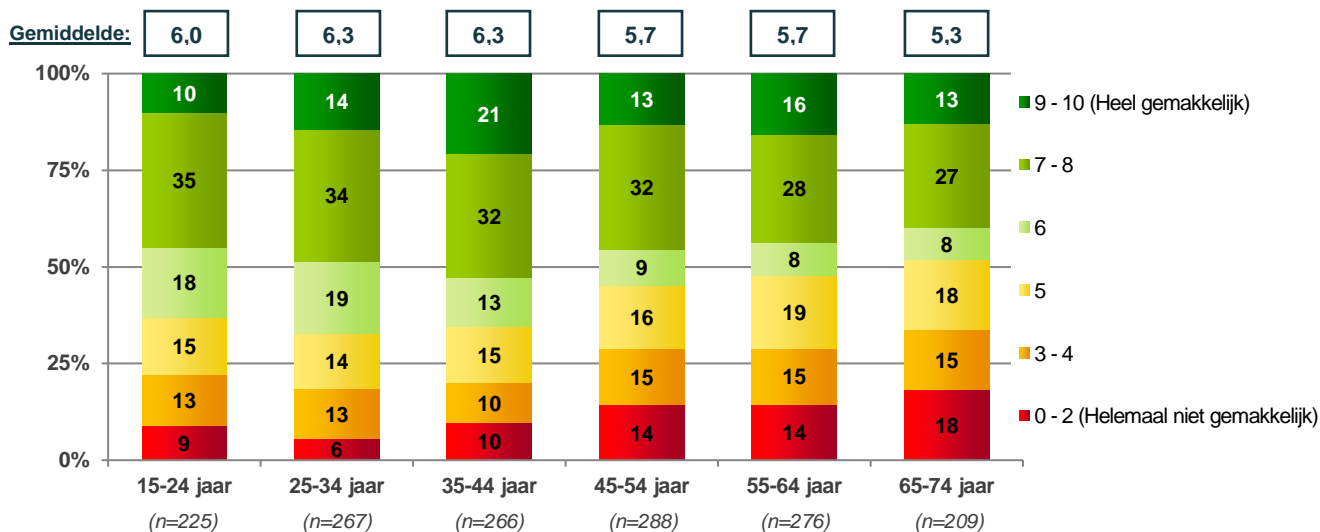
Figuur 81: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N = 1.585; excl. 54 'geen antwoord')

Hoe jonger de respondent, hoe makkelijker men het vindt om te veranderen van operator van vaste diensten (-0,103). Zo geven respondenten tussen 65 en 74 jaar geven een significant lagere gemiddelde score – ze vinden het aldus moeilijker om van operator van vaste diensten te veranderen – dan respondenten tussen 25 en 44 jaar (resp. 5,3 op 10 t.o.v. 6,3 op 10); ook het verschil tussen 35 tot 44-jarigen (6,3 op 10) en 45 tot 54-jarigen (5,7 op 10) blijkt significant.

Figuur 82: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar leeftijdscategorie

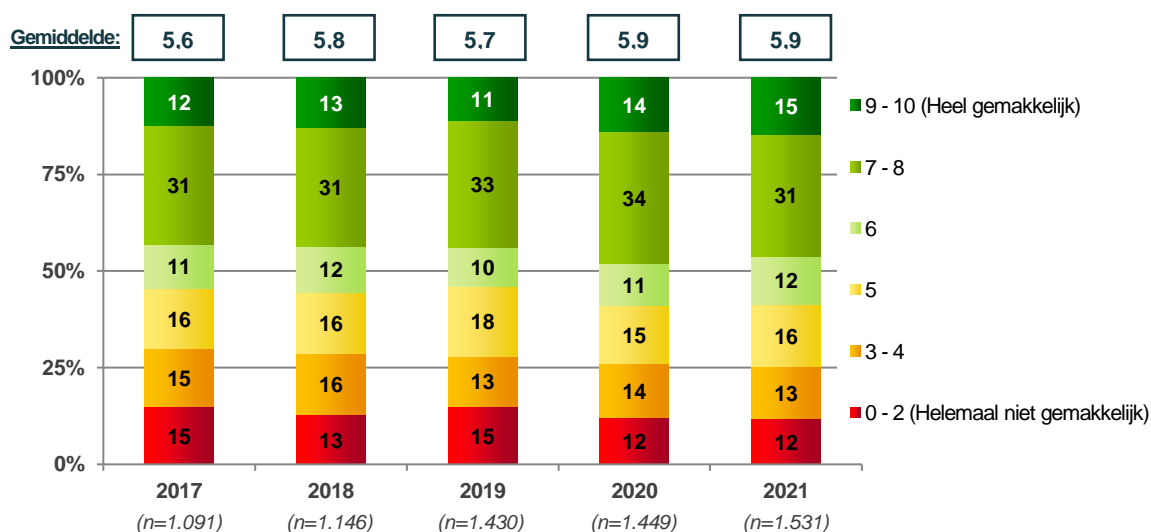


Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N = 1.585; excl. 54 'geen antwoord')

Met het inkomen van de respondent kan geen verband worden vastgesteld.

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2017 tot en met 2020. We stellen vast dat de gemiddelde score van 5,9 op 10 in huidige editie 2021 onveranderd is ten aanzien van vorig jaar (i.c. editie 2020), maar wel significant hoger is dan in edities 2017 en 2019 (resp. 5,6 en 5,7 op 10).

Figuur 83: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken

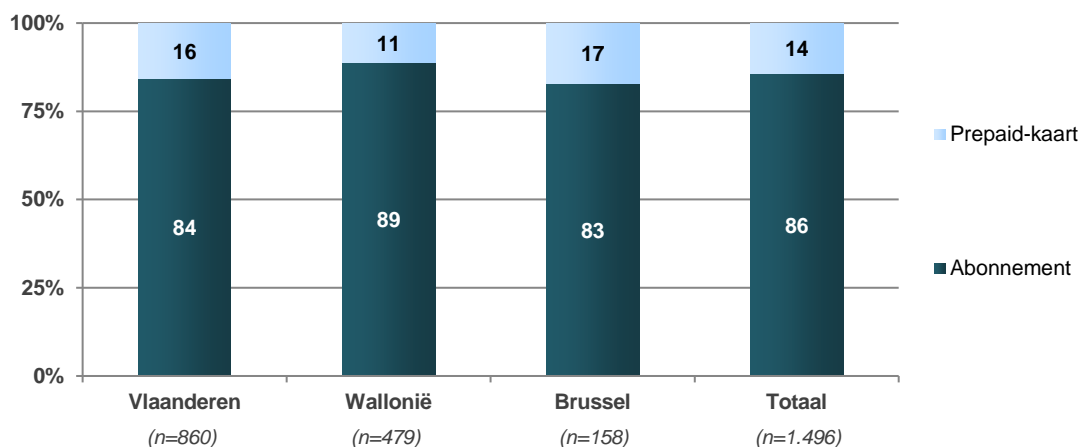
2.6.2 Mobiele telefonie

2.6.2.1 PREPAID-KAART OF ABONNEMENT

Bijna negen op de tien respondenten (86%) die gebruik maken van mobiele telefonie verkiezen een abonnement boven een prepaid-kaart.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten of verscheidene leeftijdsgroepen.

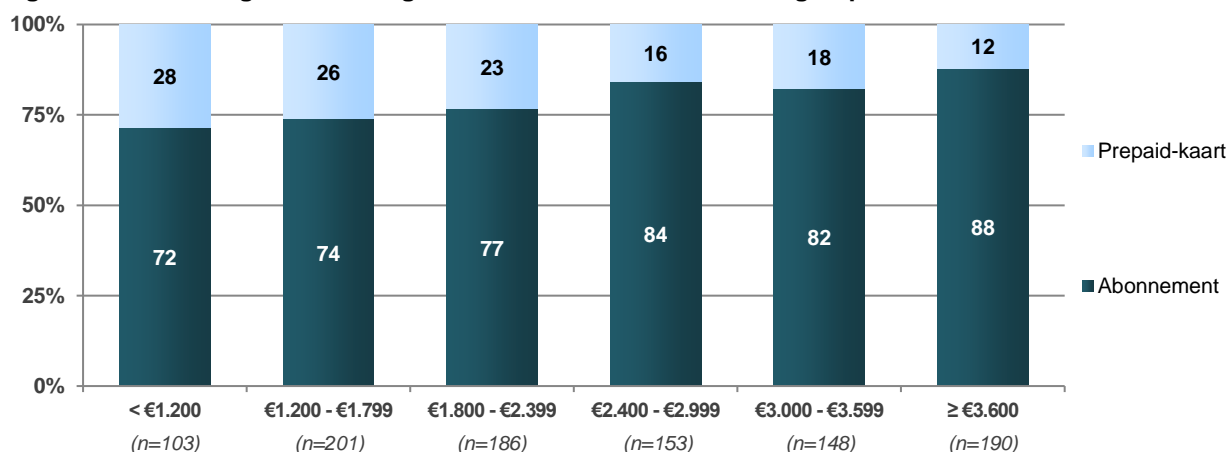
Figuur 84: Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u ...? – naar gewest



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.508; excl. 12 'geen antwoord')

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe meer waarschijnlijk men over een abonnement beschikt eerder dan over een prepaid-kaart (0,172).

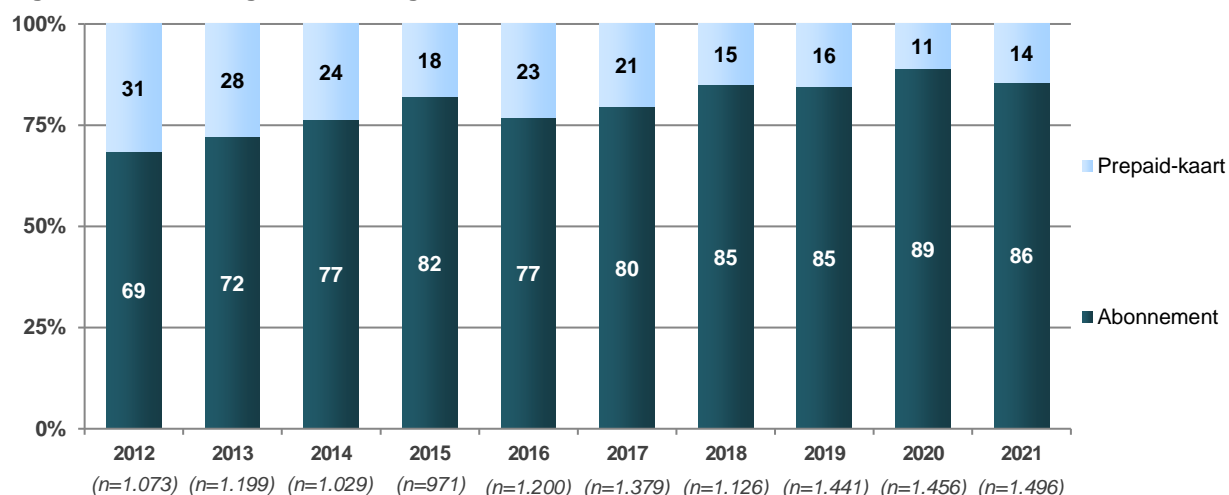
Figuur 85: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.508; excl. 12 'geen antwoord')

Tussen 2012 en 2015 werd een dalende trend vastgesteld voor wat betreft het aandeel respondenten met een prepaid-kaart: van 31% in 2012 naar 18% in 2015. In de editie 2016 zagen we opnieuw een toename van het aandeel respondenten met een prepaid-kaart (23%), een niveau dat werd aangehouden in editie 2017 (21%). De toename was van korte duur, aangezien in editie 2018 het aandeel respondenten met een prepaid-kaart opnieuw daalde tot 15%; een niveau dat werd aangehouden in de daaropvolgende editie 2019 (16%). Een nieuwe daling leek ingezet in editie 2020, met 11% van de respondenten die aangaf over een prepaid-kaart te beschikken; echter, in huidige editie 2021 stijgt het aandeel opnieuw tot het niveau van 2018 en 2019 (i.c. 14%).

Figuur 86: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie

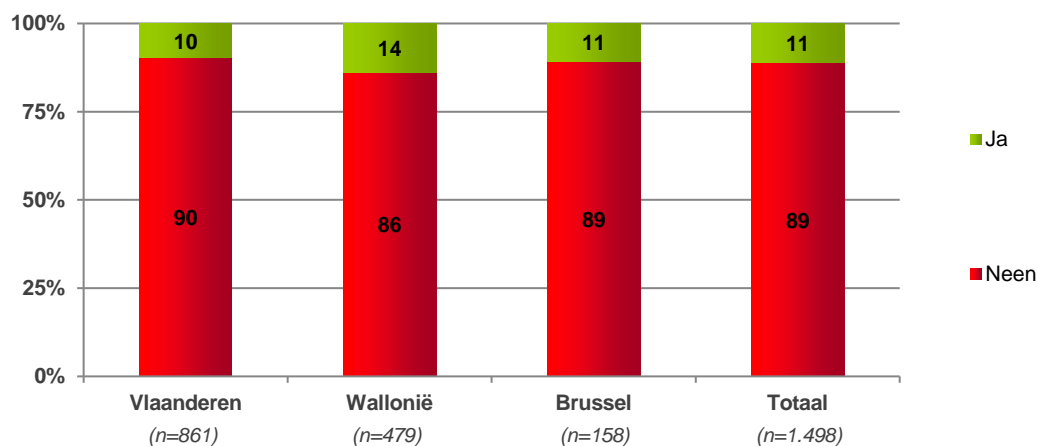


Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken

2.6.2.2 VERANDERD IN HET AFGELOPEN JAAR

Het afgelopen jaar veranderde 11% van de respondenten met mobiele telefonie van operator. Dit cijfer verschilt niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen.

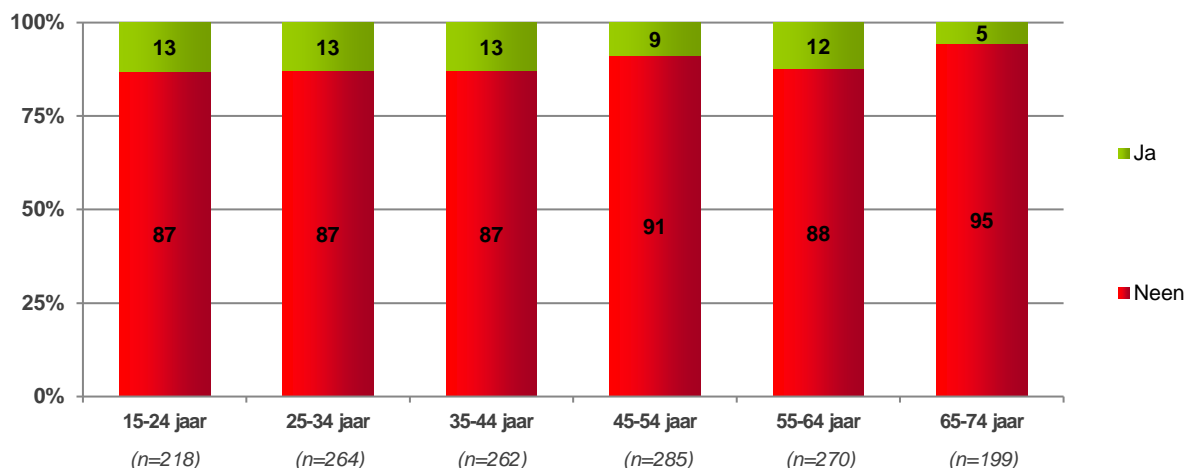
Figuur 87: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.508; excl. 10 'geen antwoord')

Met leeftijd vinden we een zwak verband: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans deze in het afgelopen jaar van operator voor mobiele telefonie veranderd is (-0,105); voornamelijk de oudste leeftijdsgroep (65-74 jaar) wijkt af van de overige, jongere respondenten.

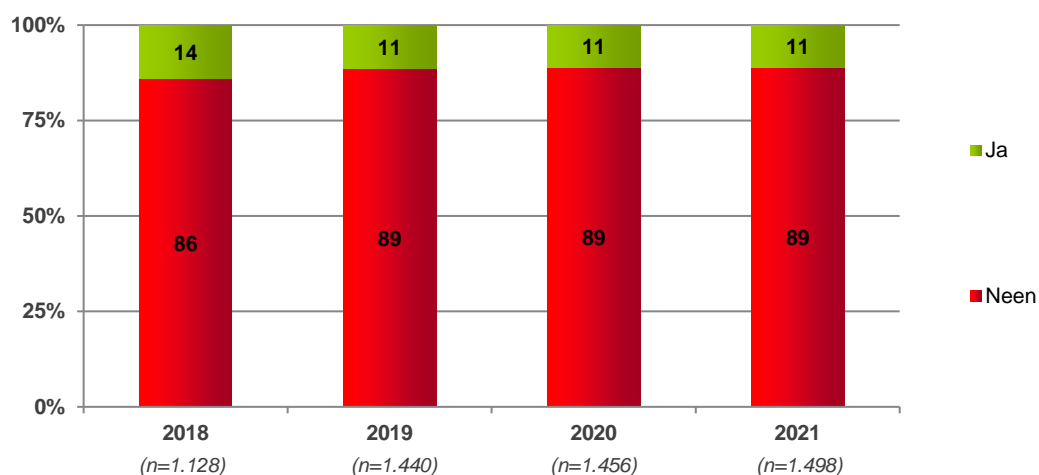
Figuur 88: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.508; excl. 10 'geen antwoord')

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2020. We stellen vast dat sinds editie 2019 eenzelfde aandeel respondenten jaarlijks van operator voor mobiele telefonie verandert, met name 11%; in editie 2018 lag dit nog significant hoger (i.c. 14%).

Figuur 89: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie

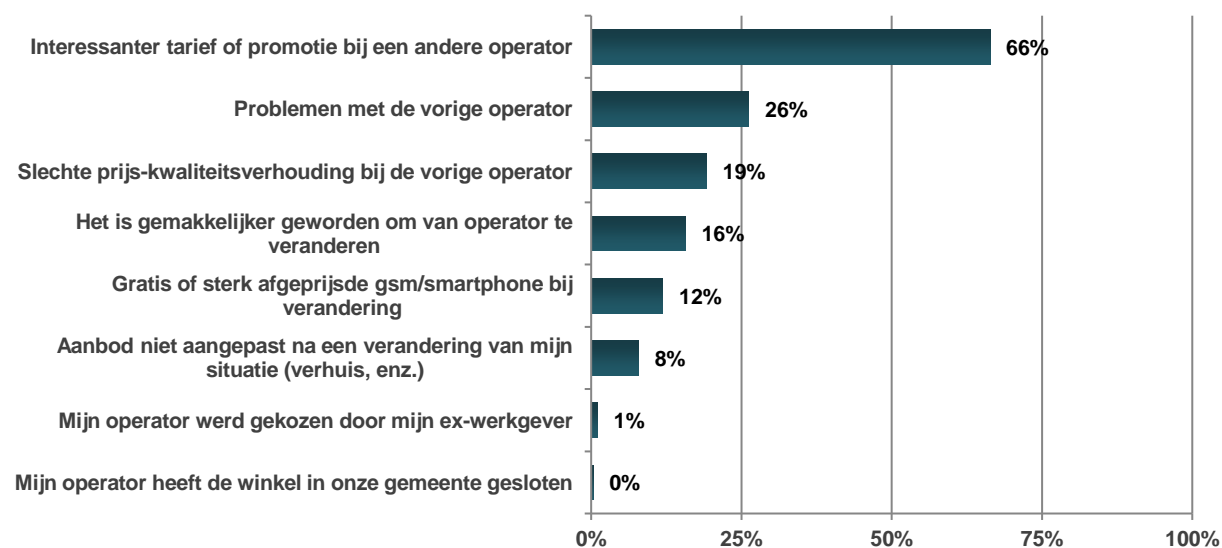


Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken

2.6.2.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

De hoofdreden van de verandering van operator voor mobiele telefonie is voor twee derde van de respondenten (66%) een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator. Overige redenen die worden aangehaald: problemen met de vorige operator (26%), slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator (19%), het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen (16%), gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering (12%), en het aanbod was niet aangepast na een verandering in de situatie van de respondent (verhuis, enz.) (8%).

Figuur 90: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie (N = 166; excl. 4 'geen antwoord')

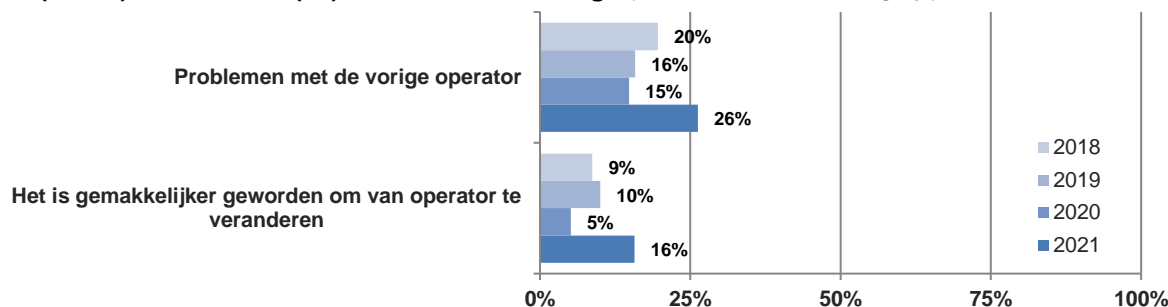
Respondenten in Vlaanderen geven significant vaker aan het afgelopen jaar te zijn veranderd van operator voor mobiele telefonie omwille van problemen met de vorige operator (36%), vergeleken met respondenten in Wallonië (15%). In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt – vaker dan in Vlaanderen en Wallonië – aangehaald dat het aanbod niet aangepast was na een verandering in de situatie van de respondent (resp. 30% t.o.v. 6% en 5%).

Naar leeftijd vinden we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker een gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone een reden was om het afgelopen jaar van operator voor mobiele telefonie te veranderen (-0,364).

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker deze aangeeft dat men veranderd is van mobiele operator omwille van een interessanter tarief of promotie bij een andere operator (0,239).

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2020. In huidige editie 2021 worden twee redenen significant vaker aangehaald om in het afgelopen jaar van operator voor mobiele telefonie veranderd te zijn: 'problemen met de vorige operator' (resp. 26% in 2021 t.o.v. 15%-16% in edities 2019-2020) en 'het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen' (resp. 16% in 2021 t.o.v. 5% in 2020).

Figuur 91: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

2.6.2.4 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

De vaakst vermelde reden om in het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (57%). Een tweede vaak vermelde reden is dat men gewoonweg geen zin heeft om te veranderen (37%). Overige aangehaalde redenen zijn: men wil niet veranderen van telefoonnummer (18%), het financiële voordeel is te klein (17%), men heeft een bundel en wil de diensten niet verdelen over verschillende operatoren (16%), de huidige operator biedt de beste prijs-kwaliteitverhouding (15%) en tot slot omdat het te ingewikkeld lijkt om te veranderen / veel tijd zou kunnen nemen (14%).

Figuur 92: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderd zijn van mobiele operator (N = 1.332; excl. 13 'geen antwoord')

In Wallonië geven significant meer respondenten dan in Vlaanderen aan dat men geen zin heeft om te veranderen (resp. 43% t.o.v. 33%). Bij respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is dan weer een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de huidige operator (22%) vaker een reden om niet veranderd te zijn in het afgelopen jaar in vergelijking met Wallonië (13%). Tot slot vinden we nog dat in Brussel en Wallonië respondenten vaker aanhalen dat een hoge restwaarde van de gsm/smartphone die ze kregen toen ze klant werden bij de huidige operator een reden is om in het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie, vergeleken met respondenten in Vlaanderen (resp. 5% en 7% t.o.v. 1%).

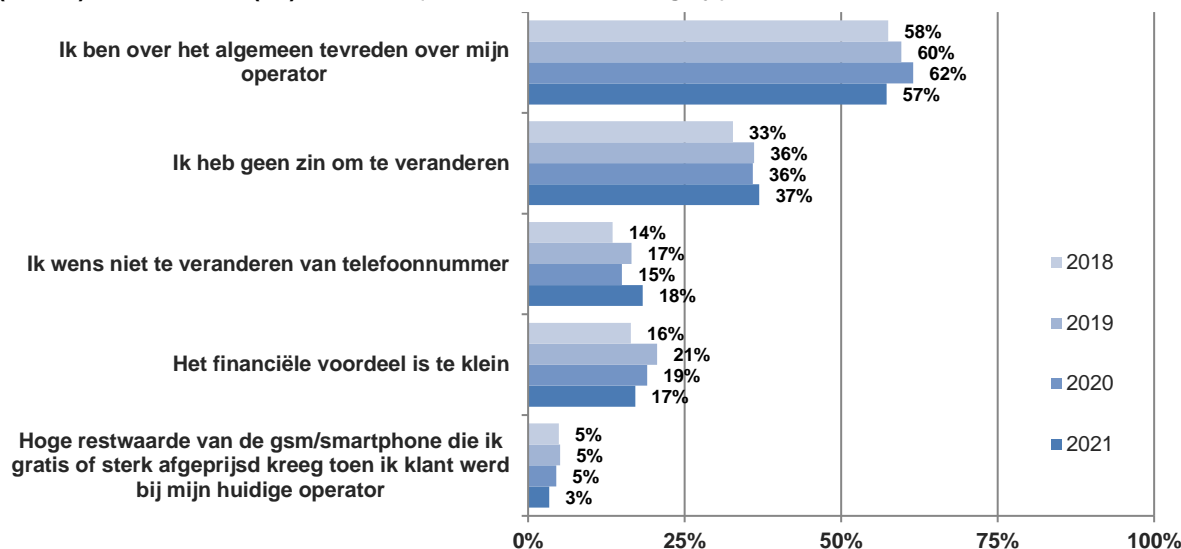
Hoe ouder de respondent, hoe vaker deze aanhaalt het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie omdat men een bundel heeft en deze niet wil verdelen over verschillende operatoren (0,225). Verder in dit rapport, stellen we bovendien vast dat oudere respondenten het sowieso al minder makkelijk vinden om van mobiele operator te veranderen in vergelijking met jongere respondenten (zie 2.6.2.5 *GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN operator voor mobiele telefonie*) – ongeacht hun mobiele telefonie deel uitmaakt van een bundel of niet. Hieruit blijkt dat hoe ouder de respondent, hoe vaker deze 'vast zit' in zijn bundel.

Voorts vinden we nog – zij het zwak – dat hoe jonger de respondent, hoe vaker wordt opgegeven dat men geen zin heeft om te veranderen van operator voor mobiele telefonie (-0,077).

Hoe hoger het netto inkomen van de respondent, hoe vaker men niet veranderd is van mobiele operator omdat men: een bundel heeft en deze niet wil verdelen over verschillende operatoren (0,154), alsook het te ingewikkeld vindt om te veranderen of meent dat het veel tijd kan kosten (0,126). Anderzijds geven respondenten in de lagere inkomenscategorieën vaker aan dat men geen zin heeft om te veranderen (-0,143).

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2020. Voor vijf redenen kan een significant verschil worden vastgesteld tussen huidige editie 2021 en één of meerdere voorgaande edities. Zo geeft men in huidige editie 2021 minder vaak als reden op om niet veranderd te zijn van operator: 'ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator' (resp. 57% t.o.v. 62% in 2020), 'het financiële voordeel is te klein' (resp. 17% t.o.v. 21% in 2019) en 'hoge restwaarde van gsm/smartphone ...' (resp. 3% t.o.v. 5% in 2019). Anderzijds is men het afgelopen jaar vaker niet veranderd van operator voor mobiele telefonie, omdat: 'ik heb geen zin om te veranderen' (resp. 37% t.o.v. 33% in 2018) en 'ik wens niet te veranderen van telefoonnummer' (resp. 18% t.o.v. 14% in 2018 en 15% in 2020).

Figuur 93: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie

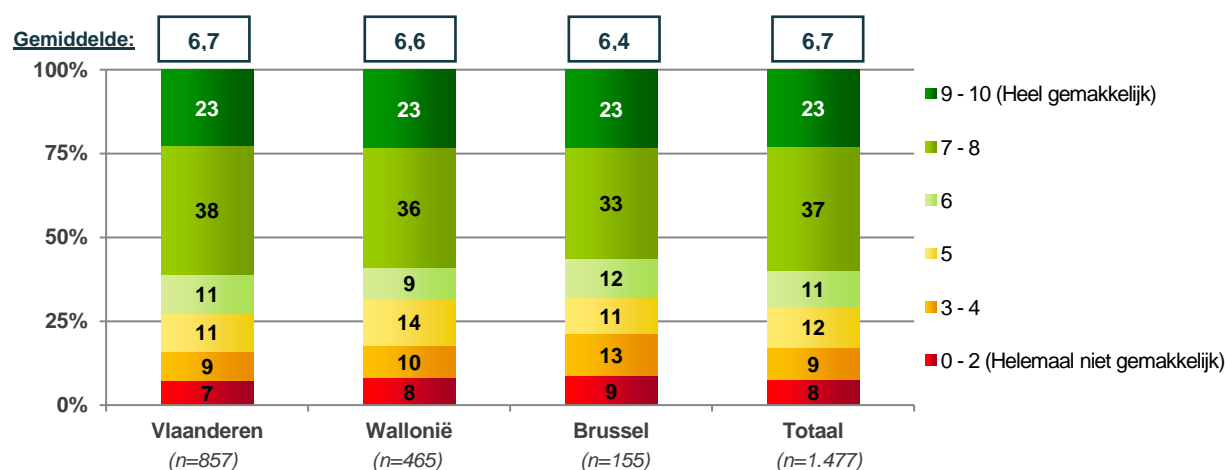


Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderd zijn van mobiele operator (N = 1.332; excl. 13 'geen antwoord')

2.6.2.5 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE

Zes op de tien respondenten (60%) vinden het (heel) gemakkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Bijkomend geeft 11% een score van 6 op 10. Het aandeel dat het niet (echt) gemakkelijk vindt om van operator voor mobiele telefonie te veranderen, komt daarmee op 29% (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,7 op 10. De gemiddelde scores verschillen niet naar gewest, alsook niet naar inkomen.

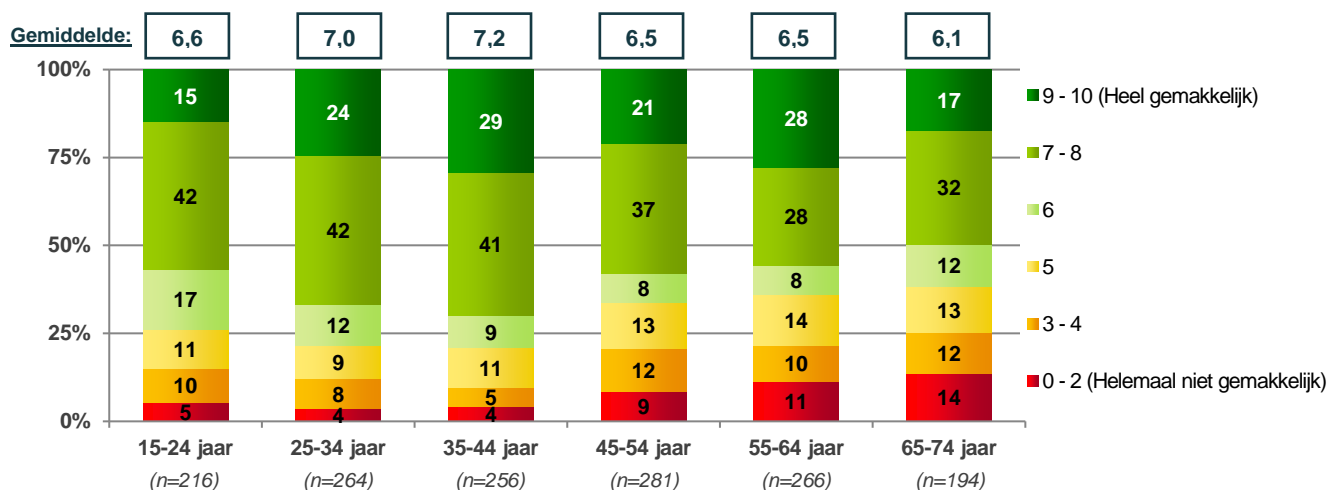
Figuur 94: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar gewest



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.508; excl. 31 'geen antwoord')

Jongere respondenten vinden het gemakkelijker om van operator voor mobiele telefonie te veranderen, dan oudere respondenten (-0,100). Kijken we naar de gemiddelde scores dan stellen we vast dat 35 tot 44-jarigen het significant gemakkelijker vinden dan respondenten ouder dan 45 jaar om van mobiele operator te veranderen (resp. 7,2 op 10 t.o.v. 6,1 tot 6,5 op 10). Ook de gemiddelde score van de 25 tot 34-jarigen (7,0 op 10) is significant hoger (i.c. meer gemakkelijk om te veranderen) dan de oudste leeftijdsgroep van 65 tot 74 jaar (6,1 op 10).

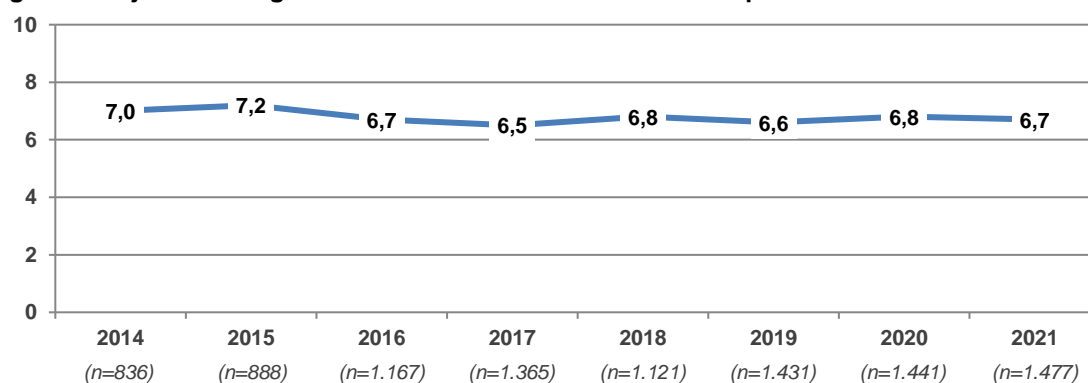
Figuur 95: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.508; excl. 31 'geen antwoord')

Sinds editie 2018 bleef de gemiddelde score onveranderd (6,6 à 6,8 op 10). De gemiddelde score in huidige editie 2021 ligt wel nog steeds hoger dan in editie 2017 (6,5 op 10), maar tevens significant lager dan in edities 2014 en 2015 (resp. 7,0 en 7,2 op 10).

Figuur 96: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar editie



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken

2.6.3 Transparantie

2.6.3.1 E-MAILDADRES VOORZIEN DOOR INTERNETPROVIDER

Zoals voorzien in een overeenkomst tussen de verschillende operatoren kunnen klanten die van internetprovider veranderen, hun e-mailadres behouden gedurende 18 maanden na afloop van hun contract. We stellen vast dat slechts 8% van de respondenten met vaste internettoegang thuis hiervan op de hoogte is; 5% denkt dat ze dit e-mailadres ongeveer één maand kunnen behouden, en 2% gaat uit van slechts enkele dagen. Een vierde van de respondenten (26%) met vaste internettoegang thuis denkt dat ze dit e-mailadres helemaal niet kunnen behouden eens ze van internetprovider veranderen. Aan de andere kant van het spectrum vinden we dat 18% van de respondenten denkt dat ze het voor onbepaalde tijd kunnen behouden.

In Vlaanderen zijn meer respondenten op de hoogte dat het e-mailadres via de operator tot 18 maanden na de overstap kan behouden worden (10%) vergeleken met respondenten in Brussel en Wallonië (beide 4%; wel is enkel het verschil met Wallonië significant). Anderzijds ligt in Vlaanderen tevens het aandeel hoger dat denkt het e-mailadres helemaal niet te kunnen behouden na een overstap vergeleken met Wallonië (resp. 30% t.o.v. 21%). Tot slot geven meer respondenten in Brussel en Wallonië te kennen dat ze niet weten of ze over een dergelijk e-mailadres beschikken (resp. 54% en 51% t.o.v. 34% in Vlaanderen).

Tabel 24: Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	21	2,5%	8	1,8%	2	1,1%	31	2,1%
Ja, ongeveer 1 maand	48	5,7%	18	3,9%	2	1,5%	69	4,7%
Ja, ongeveer 18 maanden	83	9,9%	21	4,4%	6	4,1%	110	7,5%
Ja, voor onbepaalde duur	152	18,0%	81	17,6%	22	14,5%	255	17,5%
Nee	250	29,6%	98	21,1%	38	25,3%	386	26,5%
Ik weet niet of ik dat heb	290	34,2%	236	51,2%	81	53,6%	607	41,6%
Totaal	846	100,0%	462	100,0%	151	100,0%	1.458	100,0%

Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.468; excl. 10 'geen antwoord')

Naar leeftijd zien we een significant verschil m.b.t. de respondenten die denken dat het niet mogelijk is om hun e-mail te houden bij verandering van operator: het is voornamelijk de jongste leeftijdsgroep die dit significant minder aangeeft dan de oudere leeftijdsgroepen. Respondenten tussen 35 en 64 jaar geven vaker aan (zij het enkel significant t.a.v. de jongste leeftijdsgroep) dat een dergelijk e-mailadres voor onbepaalde tijd kan behouden worden. Tot slot is de jongste leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar minder op de hoogte van het al dan niet hebben van een dergelijk e-mailadres.

Tabel 25: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, enkele dagen	4,1%	1,5%	1,3%	1,6%	2,7%	1,9%
Ja, ongeveer 1 maand	6,8%	6,3%	4,4%	3,9%	4,3%	2,4%
Ja, ongeveer 18 maanden	6,7%	6,6%	8,2%	8,2%	8,1%	7,0%
Ja, voor onbepaalde duur	11,6% ^D	14,3%	19,8%	22,3% ^A	20,1%	14,9%
Nee	16,5% ^{C,D,E}	25,4%	31,1% ^A	27,7% ^A	29,9% ^A	26,9%
Ik weet niet of ik dat heb	54,2% ^{C,D,E}	46,0%	35,2% ^A	36,3% ^A	34,9% ^A	46,8%
Totaal (N)	217	254	250	285	259	194

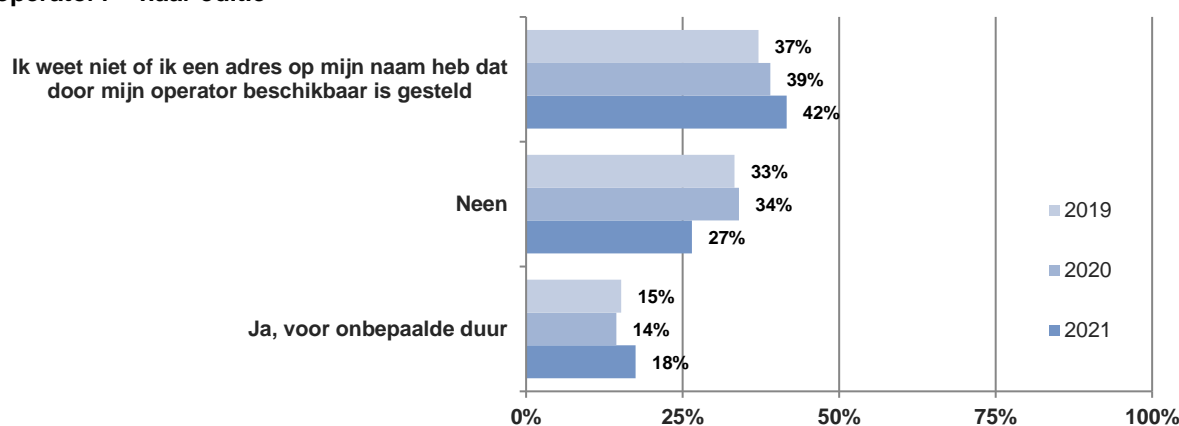
Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.468; excl. 10 'geen antwoord')

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (15-24 jaar) en subgroep D (45-54 jaar).

Tussen de verscheidene inkomensgroepen zijn geen significante verschillen.

Omwille van een veranderde basis kan enkel een vergelijking worden gemaakt met edities 2019 en 2020. We stellen een stijgende tendens vast van het aandeel respondenten dat niet weet of ze over een dergelijk e-mailadres beschikken, met een significant verschil tussen huidige editie 2021 en editie 2019 (resp. 42% t.o.v. 37%). Voorts ligt in huidige editie 2021 het aandeel respondenten dat denkt helemaal geen toegang te kunnen behouden tot dit e-mailadres significant lager dan in edities 2019 en 2020 (resp. 27% t.o.v. 33%-34%), maar denken wel meer respondenten – onterecht – dat ze dit e-mailadres voor onbepaalde duur kunnen behouden (resp. 18% in 2021 t.o.v. 14%-15% in 2019-2020).

Figuur 97: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.468; excl. 10 'geen antwoord')

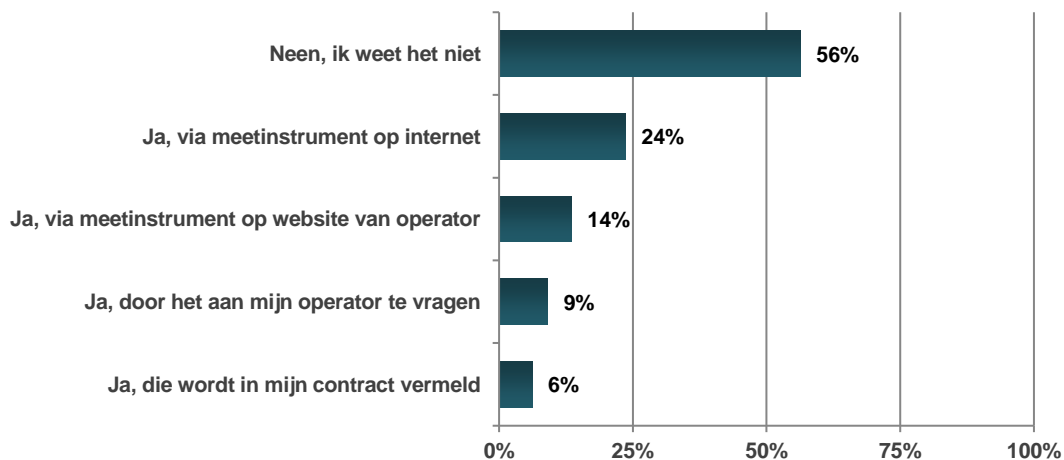
2.6.3.2 VERBINDINGSSNELHEID

Achterhalen van werkelijke snelheid

Bijna zes op de tien respondenten (56%) weten niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun vaste internetverbinding thuis kunnen achterhalen. Dat deze snelheid in het contract moet vermeld staan, weet slechts 6% van de respondenten. Een vierde van de respondenten (24%) met vaste internettoegang thuis denkt de werkelijke snelheid te kunnen achterhalen via een meetinstrument op internet, één op de zeven (14%) via een meetinstrument op de website van de operator en één op de tien (9%) tot slot zou het vragen aan de operator.

Respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn significant meer op de hoogte dat de werkelijke verbindingssnelheid van hun vaste internettoegang thuis in hun contract vermeld staat (12%), vergeleken met respondenten in Vlaanderen en Wallonië (resp. 6% en 5%). Brusselse respondenten zouden ook vaker hun snelheid proberen te achterhalen via een meetinstrument op het internet vergeleken met respondenten in Vlaanderen (resp. 34% t.o.v. 20%). Omgekeerd geven meer Vlaamse respondenten aan niet te weten hoe ze de werkelijke snelheid kunnen achterhalen, vergeleken met respondenten in Brussel (resp. 60% t.o.v. 47%).

Figuur 98: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.468; excl. 10 'geen antwoord')

Er zijn geen verschillen naar leeftijd of inkomen, inzake het op de hoogte zijn dat de werkelijke snelheid in het contract moet vermeld staan.

Wel vinden we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze de werkelijke snelheid zou trachten te achterhalen door: het aan de operator te vragen (-0,188), een meetinstrument op het internet te gebruiken (-0,078). Anderzijds, hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft het niet te weten hoe te achterhalen (0,118).

Hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker men een instrument op internet zou gebruiken om de werkelijke snelheid te achterhalen (0,222). Omgekeerd, hoe lager het inkomen, hoe vaker men aangeeft niet te weten hoe de snelheid te achterhalen (-0,148).

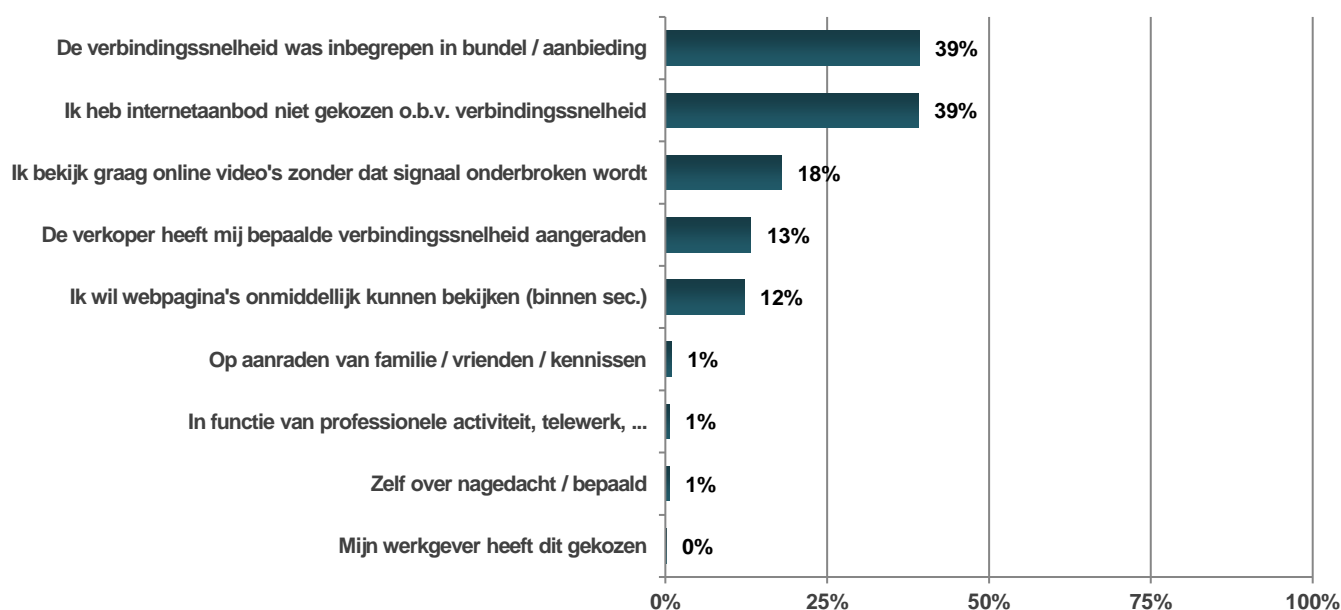
In vergelijking met voorgaande editie (i.c. 2020) geven significant minder respondenten aan dat ze de werkelijke snelheid van hun vaste internetverbinding thuis kunnen achterhalen via een meetinstrument op het internet (resp. 24% in 2021 t.o.v. 28% in 2020).

Bepalen van benodigde verbindingssnelheid

Vier op de tien respondenten (39%) geven aan dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel of aanbieding; evenzoveel (39%) heeft het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid.

18% heeft voor een bepaalde verbindingssnelheid gekozen om online video's te kunnen bekijken zonder signaalverlies. 13% van de respondenten heeft betreffende de verbindingssnelheid zich laten adviseren door een verkoper en 12% omdat ze in minder dan een seconde webpagina's willen inladen.

Figuur 99: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)

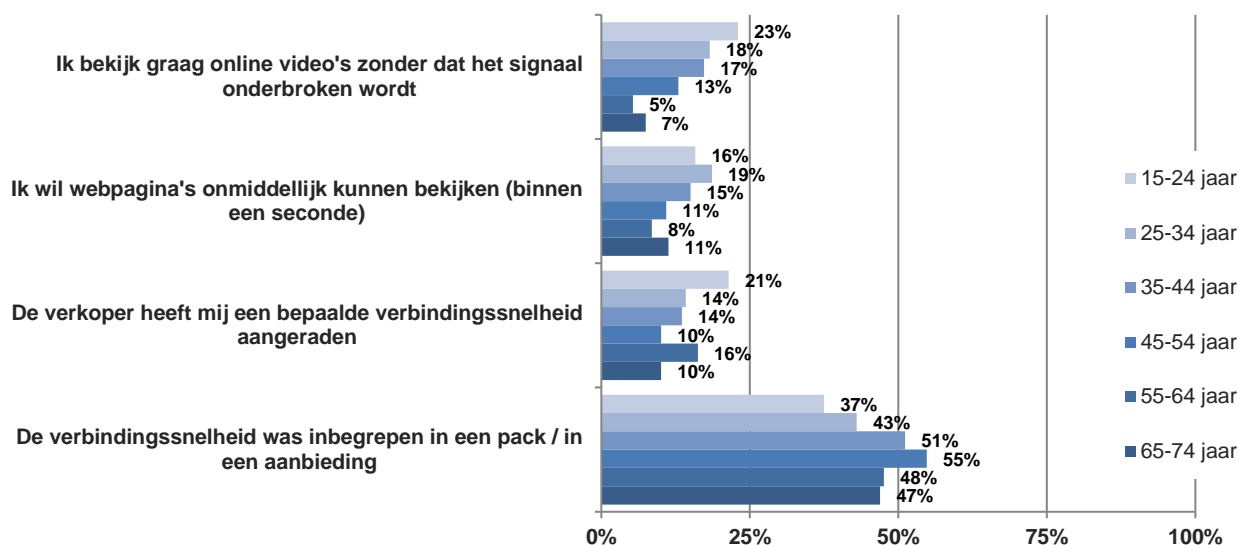


Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.468; excl. 22 'geen antwoord')

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest baseerde men de keuze voor een bepaalde verbindingssnelheid – meer dan in Vlaanderen – op het online video's kunnen bekijken zonder signaalverlies (resp. 26% t.o.v. 16%), alsook het onmiddellijk kunnen inladen van webpagina's (resp. 18% t.o.v. 10%). Omgekeerd, lieten eerstgenoemde zich minder adviseren door een verkoper, vergeleken met respondenten in Vlaanderen en Wallonië (resp. 6% t.o.v. 15% en 13%). Een laatste significant verschil vinden we tussen Vlaanderen en Wallonië: 44% van de Waalse respondenten heeft het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid; in Vlaanderen is dit 36%.

Het bepalen van de verbindingssnelheid vertoont een verband met de leeftijd van de respondent. Zo blijkt dat hoe jonger de respondent, hoe meer men bij de keuze voor een bepaalde verbindingssnelheid rekening houdt met: het online video's bekijken zonder signaalverlies (-0,381), alsook het onmiddellijk willen inladen van webpagina's (-0,233). Omgekeerd vinden we dat oudere respondenten vaker aangeven dat de verbindingssnelheid inbegrepen was in een bundel / aanbieding (0,137), alsook dat men het internetaanbod niet gekozen heeft op basis van de verbindingssnelheid (0,108).

Figuur 100: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.468; excl. 22 'geen antwoord')

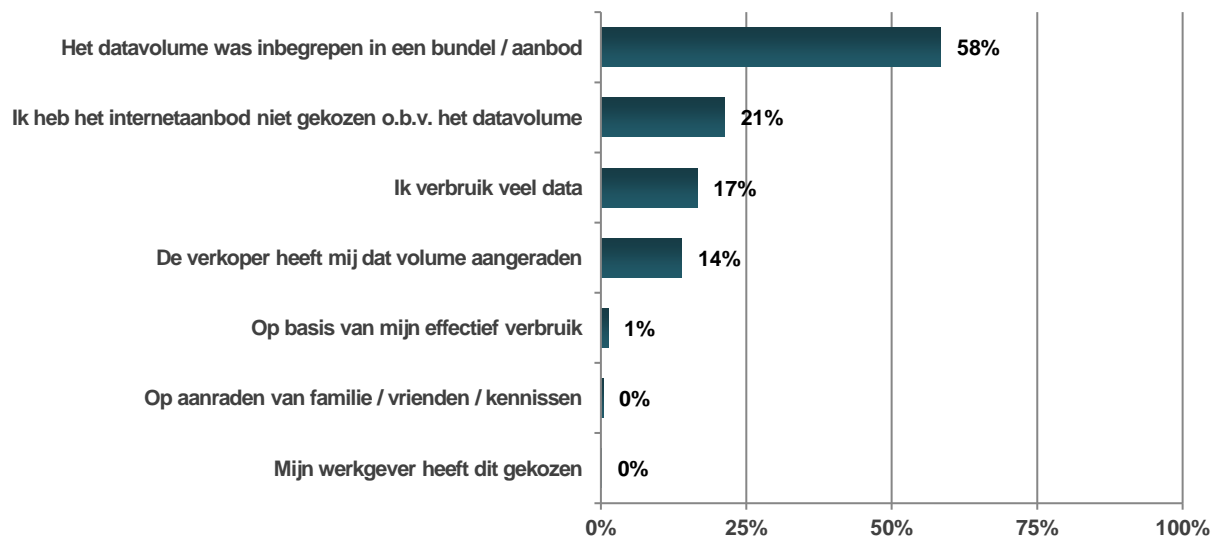
Het inkomen van de respondent hangt niet samen met de wijze waarop men de verbindingssnelheid van de vaste internettoegang thuis heeft bepaald.

In vergelijking met de twee voorgaande edities (i.c. 2019 en 2020) hebben in huidige editie 2021 significant meer respondenten de snelheid van hun vaste internettoegang thuis bepaald op basis van het graag online video's bekijken zonder dat het signaal onderbroken wordt (i.c. 18% in 2021 t.o.v. 13%-15% in 2019-2020); hiermee wordt opnieuw het niveau bereikt van edities 2017 en 2018. De overige redenen bleven vrij stabiel tijdens de voorbije jaren.

2.6.3.3 DATAVOLUME MOBIEL INTERNET

Zes op de tien respondenten met mobiel internet (58%) geven aan dat het datavolume was inbegrepen in een bundel / aanbod. Een vijfde van de respondenten met mobiel internet (21%) heeft het internetaanbod niet gekozen op basis van het datavolume. Tot slot laat 17% nog weten een bepaald internetaanbod gekozen te hebben wetende dat men veel data gebruikt (17%) en 14% heeft zich bij het bepalen van het datavolume door de verkoper laten leiden.

Figuur 101: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? (meerdere antwoorden mogelijk)

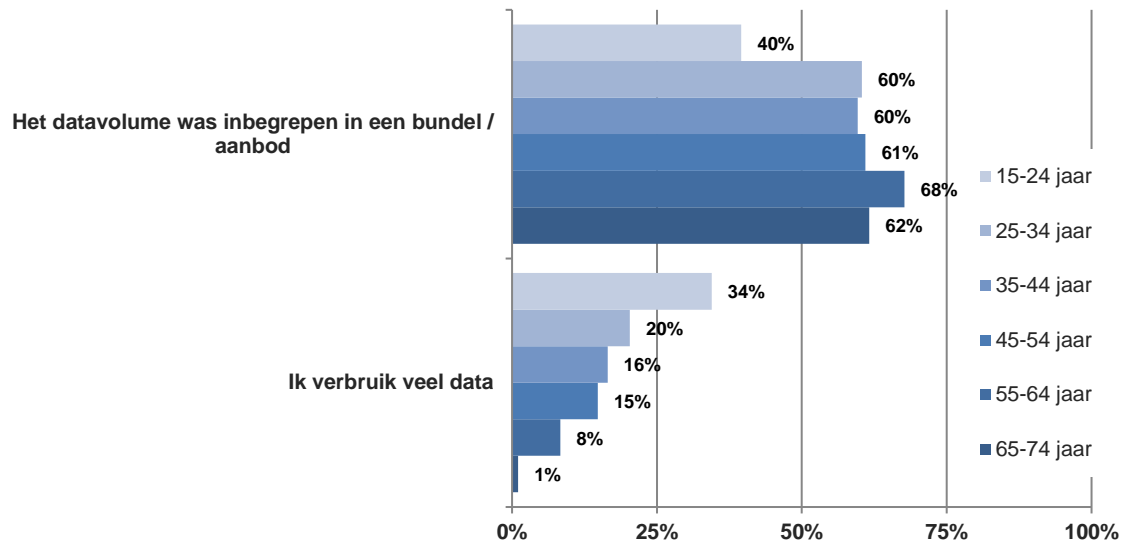


Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.071; excl. 16 'geen antwoord')

Er zijn geen verschillen tussen de drie gewesten.

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men zich bij de keuze voor een mobiel internetaanbod heeft laten leiden door de wetenschap dat men veel data verbruikt (-0,368). Omgekeerd, geven oudere respondenten vaker aan dat het datavolume was inbegrepen in een bundel / aanbod (0,163).

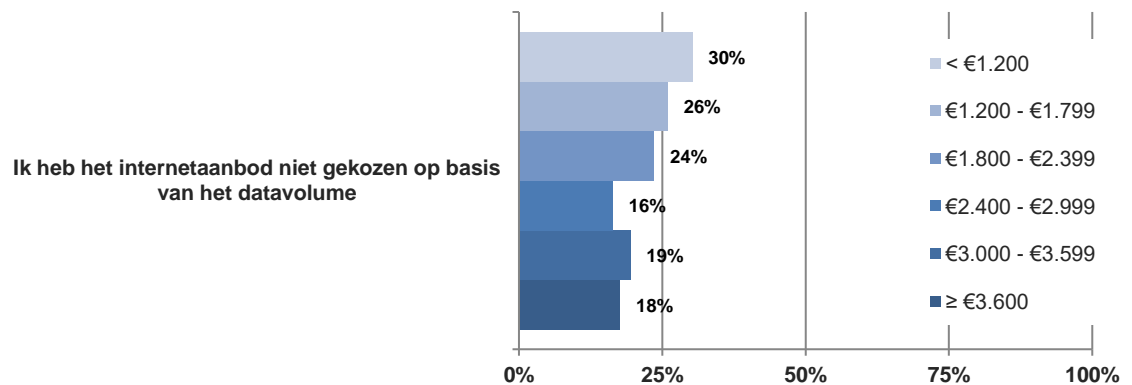
Figuur 102: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.071; excl. 16 'geen antwoord')

Met het inkomen vinden we slechts één significant verband: hoe lager het inkomen van de respondent, hoe vaker men het mobiel internetaanbod niet gekozen heeft op basis van het datavolume (-0,139).

Figuur 103: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.071; excl. 16 'geen antwoord')

2.6.4 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie

2.6.4.1 BETREFFENDE VASTE DIENSTEN

- 13% van de respondenten die momenteel over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (een bundel, vast telefonie en/of vaste internettoegang thuis) is het afgelopen jaar van operator veranderd. De voornaamste redenen die hiervoor werden aangehaald zijn: “interessanter tarief of promotie bij een andere operator” (55%), “slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator” (28%), “problemen met de vorige operator” (25%) en “aanbod niet aangepast na verandering in situatie (bijv. verhuis)” (21%);
- 87% is dus niet veranderd van operator, met als voornaamste redenen omdat men over het algemeen tevreden is over de operator (53%) en men geen zin heeft om te veranderen (34%);
- 42% van de respondenten die van operator veranderd zijn, maakte gebruik van de “Easy Switch”-procedure; 40% maakte er geen gebruik van en 17% weet het niet;
- Bij drie kwart (78%) van de respondenten die van operator veranderd zijn, is de overstap vlot verlopen. De vaakst opgegeven redenen waardoor een overstap niet vlot verliep, zijn een vertraging in het verstrekken van de dienst, de onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering, en een dubbele facturering;
- Respondenten die beschikken over een gebundelde aanbieding, vaste telefonie of internettoegang zijn verdeeld over het al dan niet gemakkelijk kunnen veranderen van operator vaste diensten: 46% vindt het (eerder) gemakkelijk (score: ≥ 7 op 10), terwijl 41% het niet (echt) gemakkelijk vindt (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 5,9 op 10.

2.6.4.2 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- 86% van de respondenten met mobiele telefonie heeft een abonnement;
- 11% van de respondenten met mobiele telefonie is het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie, met als voornaamste reden dat een andere operator een interessanter tarief of promotie aanbood (66%);
- 89% is dus niet veranderd van operator voor mobiele telefonie, met als voornaamste redenen dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (57%), alsook dat men gewoon geen zin heeft om te veranderen (37%);
- Zes op de tien respondenten (60%) met mobiele telefonie vinden het (heel) gemakkelijk om van operator te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Drie op de tien (29%) vinden dit (helemaal) niet gemakkelijk (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,7 op 10.

2.6.4.3 BETREFFENDE TRANSPARANTIE

- Slechts 8% van de respondenten met vaste internettoegang thuis weten dat ze het aangeboden e-mailadres van de operator kunnen behouden gedurende 18 maanden na de einddatum van hun contract;
- Bijna zes op de tien respondenten (56%) met vaste internettoegang thuis weten niet hoe ze hun werkelijke verbindingssnelheid kunnen achterhalen; dat deze snelheid in het contract moet vermeld staan, weet slechts 6%;
- De respondenten halen geen specifieke keuzecriteria aan voor hun verbindingssnelheid: 39% verklaart dat de verbindingssnelheid opgenomen was in een bundel en evenzoveel (39%) laat weten dat ze hun internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid;
- Ook het datavolume van mobiel internet is niet ingegeven door specifieke keuzecriteria: bij 58% van de respondenten met mobiel internet was het datavolume inbegrepen in een bundel of aanbod, en 21% koos het aanbod voor mobiel internet niet o.b.v. het datavolume.

2.7 Rechten van de consumenten

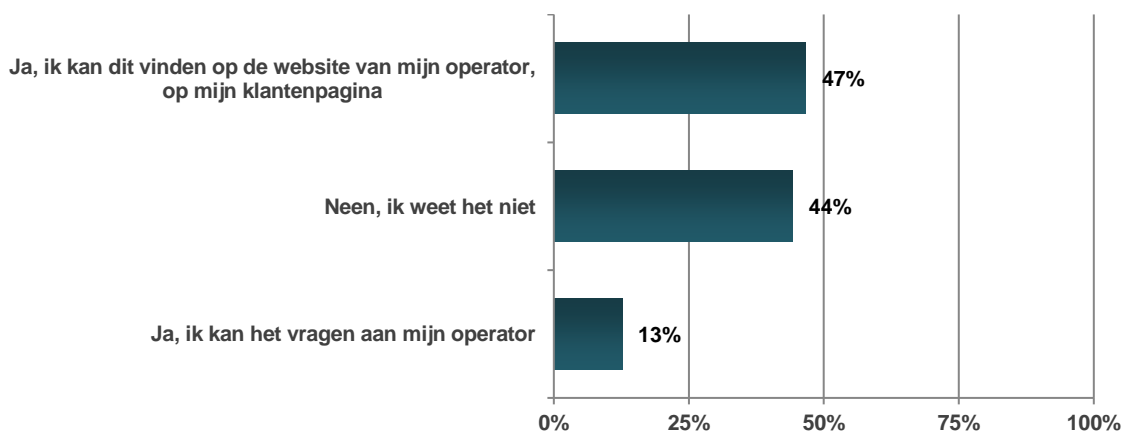
In dit gedeelte van het rapport wordt onderzocht in welke mate de respondenten geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren. Zo wordt onder meer dieper ingegaan op hun gemiddeld gebruikspatroon: hoe kan men dit achterhalen, in welke mate zijn operatoren verplicht een aangepast tariefplan voor te stellen, heeft een eventueel voorstel de respondent aangezet om van tariefplan te veranderen, enz. Kent en gebruikt de respondent de informatiefiches die de tariefplannen van de operatoren op gestandaardiseerde wijze voorstellen? Tot slot wordt ook de kennis van de respondent bekeken met betrekking tot het opzeggen van een telecommunicatiecontract, het tariefplafond en nummers met toeslag.

2.7.1 Gebruikspatroon & aangepast tariefplan

2.7.1.1 GEMIDDELD GEBRUIKSPATROON ACHTERHALEN

44% van alle respondenten weet niet hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunnen achterhalen. Bijna evenzoveel (47%) respondenten weten dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen terugvinden op de website van hun operator via de klantenpagina. Tot slot zou 13% dit vragen aan hun operator.

Figuur 104: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)

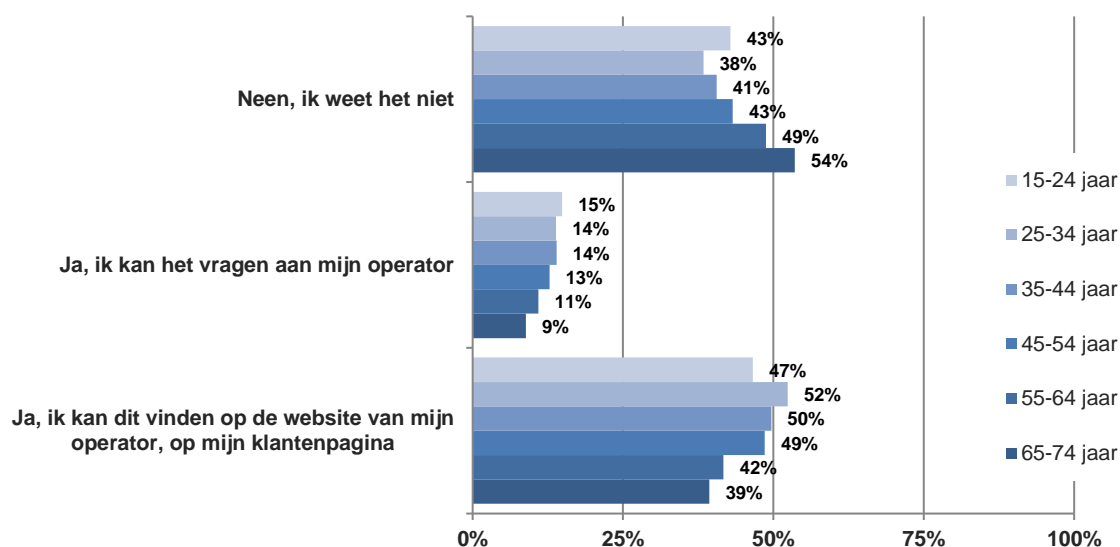


Basis: alle respondenten (N=1.610; excl. 2 'geen antwoord')

In Vlaanderen weet 50% van de respondenten dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunnen achterhalen in de klantenzone op de website van de operator; in Brussel en Wallonië is dit respectievelijk 43% en 42%. In laatstgenoemde gewesten vinden we dan weer een hoger aandeel respondenten die niet weten hoe hun gemiddeld gebruikspatroon te achterhalen, vergeleken met Vlaanderen (resp. 49% t.o.v. 41%).

We vinden een significant – zij het zwak – verband met leeftijd: hoe jonger de respondent, hoe vaker men aangeeft het gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet te kunnen vragen aan de operator (-0,089), alsook dat men dit kan terugvinden in de klantzone van de website van de operator (-0,080). Omgekeerd geven oudere respondenten vaker niet te weten hoe dit te achterhalen (0,097).

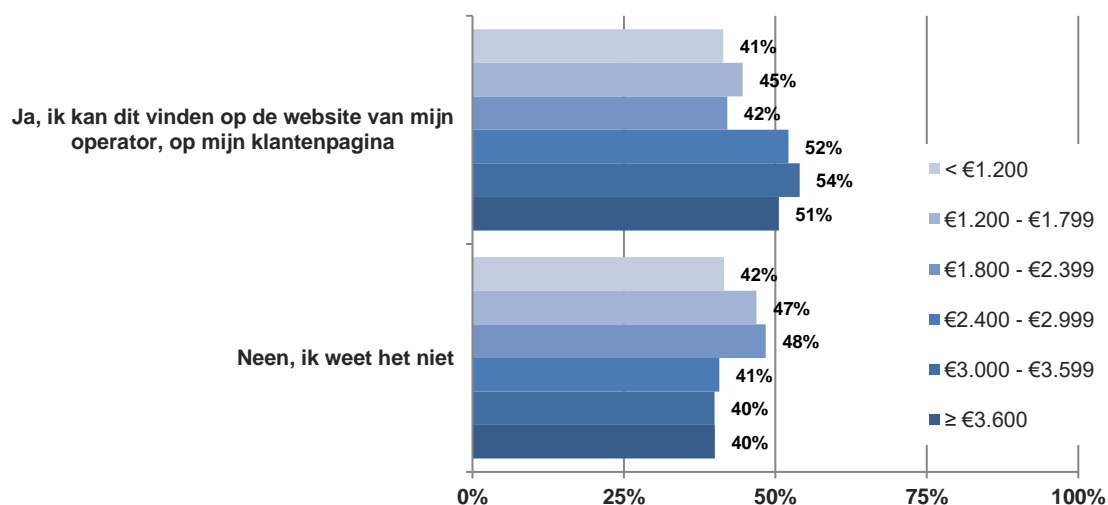
Figuur 105: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.610; excl. 2 'geen antwoord')

Ook met inkomen vinden we een (zwak) verband: hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker deze aangeeft het gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet te kunnen terugvinden in de klantzone op de website van de operator (0,097). Omgekeerd vinden we dat hoe lager het inkomen, hoe vaker men niet weet hoe dit te achterhalen (-0,076).

Figuur 106: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



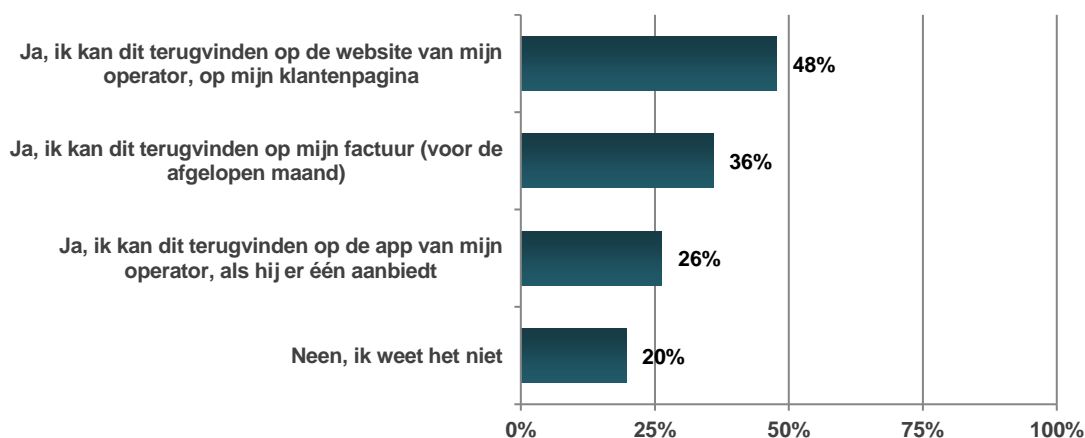
Basis: alle respondenten (N=1.610; excl. 2 'geen antwoord')

In voorgaande edities zagen we reeds een stijgende tendens inzake het aandeel respondenten die aangaf hun gemiddelde gebruikspatroon te kunnen achterhalen op de klantenpagina van de website van de operator (i.c. van 21% in 2015 tot 38% in 2020). In huidige editie 2021 neemt dit aandeel verder – én in sterke mate – toe (tot 47%). Voorts kent huidige editie 2021 significant minder respondenten – vergeleken met alle voorgaande edities – die stellen niet te weten hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen (resp. 44% t.o.v. 50%-64% in 2015-2020).

2.7.1.2 OVERZICHT VERBRUIK ACHTERHALEN

Acht op de tien respondenten (80%) weten hoe ze een overzicht van hun verbruik kunnen achterhalen: 48% stelt dat ze dit kunnen vinden op in de klantenzone op de website van hun operator, 36% laat weten dit op de factuur te kunnen terugvinden, en 26% in de app van de operator. 20% geeft aan dat ze niet weten hoe ze een overzicht van hun verbruik kunnen terugvinden.

Figuur 107: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

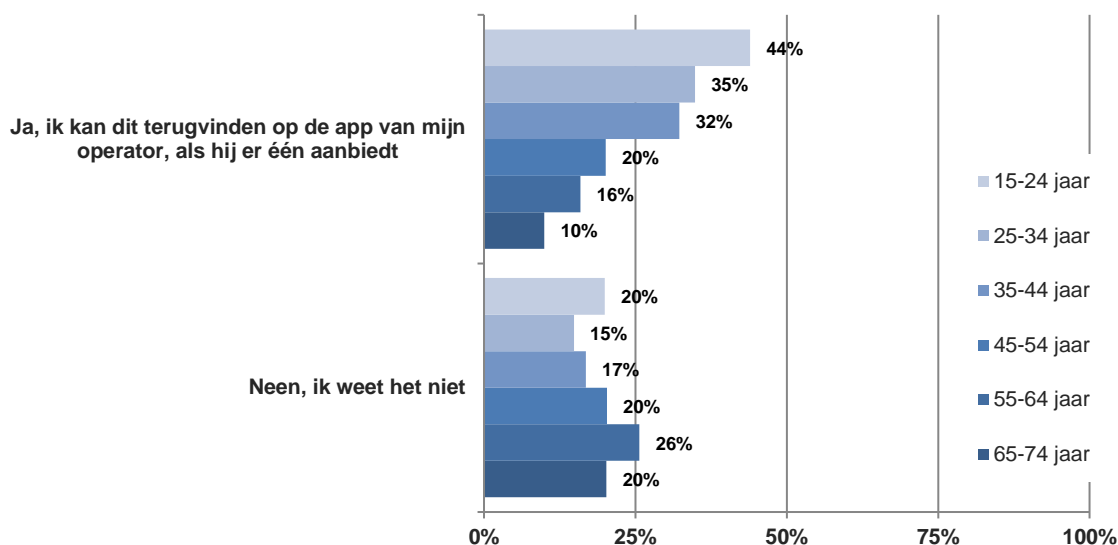


Basis: alle respondenten (N=1.610)

In Brussel en Wallonië geven respondenten vaker aan deze informatie op hun factuur te kunnen terugvinden (resp. 39% en 40%), vergeleken met respondenten in Vlaanderen (33%). In Brussel verwijst men ook vaker naar de app van de operator om een overzicht van het verbruik te bekomen (resp. 38% t.o.v. 24% en 27% in Vlaanderen en Wallonië).

Uit de analyse naar leeftijd blijkt, dat hoe ouder de respondent is, hoe minder hij/zij op de hoogte is van hoe men het werkelijke gebruik kan achterhalen (0,089). Verder zien we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker men aanhaalt een overzicht van hun verbruik te kunnen terugvinden in de app van de operator (-0,346).

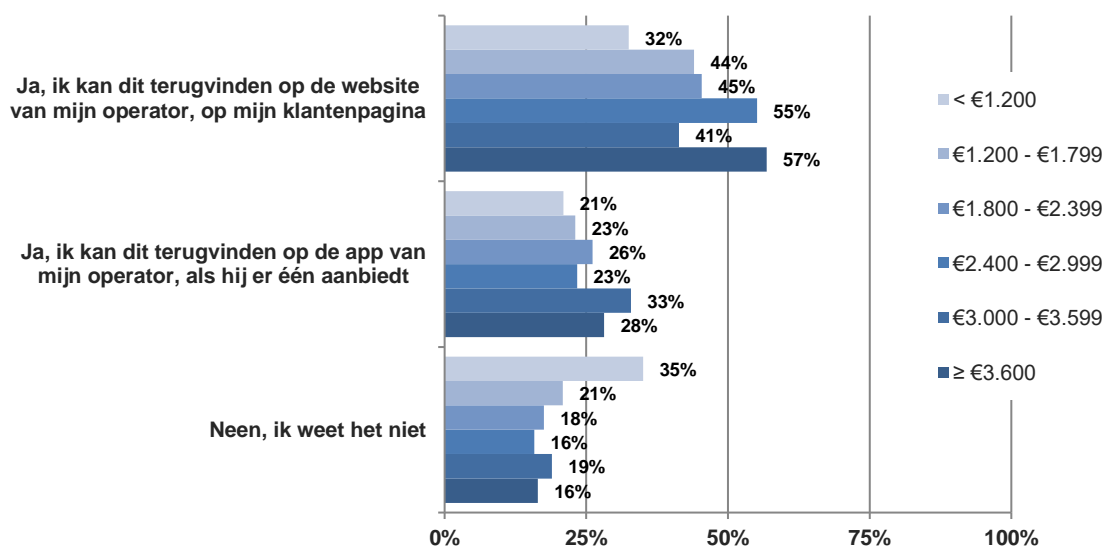
Figuur 108: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.610)

Naar inkomen kan enerzijds vastgesteld worden dat hoe lager het inkomen van de respondent is, hoe minder men weet hoe een overzicht van hun verbruik kan achterhaald worden (-0,117); anderzijds, hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe beter men weet dat een overzicht van het verbruik terug te vinden is in de klantenzone op de website van de operator (0,141), alsook via de app van de operator (0,088).

Figuur 109: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.610)

In vergelijking met edities 2019 en 2020, kent huidige editie 2021 een hoger aandeel respondenten die stellen dat ze hun werkelijk verbruik kunnen achterhalen op de klantenpagina van de website van de operator (resp. 41%-42% t.o.v. 48%). Ook stellen – ten aanzien van editie 2019 – meer respondenten dat ze hun werkelijk verbruik kunnen terugvinden in de app van de operator (resp. 26% t.o.v. 21%). Tot slot ligt in huidige editie 2021 het aandeel respondenten die niet weten hoe ze hun werkelijk verbruik kunnen achterhalen significant lager dan in voorgaande edities (resp. 20% t.o.v. 28%-32%).

2.7.1.3 RAADPLEGING VAN EIGEN WEBPAGINA OP WEBSITE OPERATOR

Uit de bevraging blijkt dat een derde van de respondenten (34%) nooit hun klantenpagina op de website van hun operator raadplegen. Een vierde (27%) doet dit één of twee keer per jaar, vier op de tien echter (39%) raadplegen hun klantenpagina meer dan twee keer per jaar.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten, alsook niet naar inkomen.

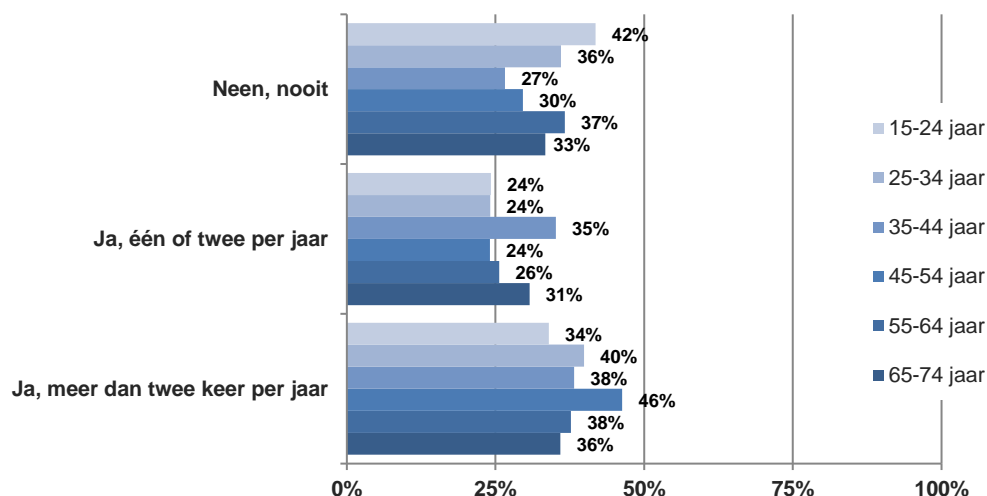
Tabel 26: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, meer dan twee keer per jaar	340	36,8%	213	41,3%	74	43,8%	627	39,0%
Ja, één of twee keer per jaar	271	29,3%	120	23,2%	47	27,9%	438	27,2%
Neen, nooit	314	33,9%	182	35,4%	48	28,3%	544	33,8%
Totaal	924	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.609	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.610; excl. 1 'geen antwoord')

Naar leeftijd vinden we slechts één significant verschil: 42% van de respondenten in de jongste leeftijdsgroep (15-24 jaar) raadpleegt nooit hun klantenpagina op de website van de operator; dit is een significant hoger aandeel dan in de leeftijdsgroep 35 tot 54 jaar (27%-30%).

Figuur 110: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar leeftijdscategorie

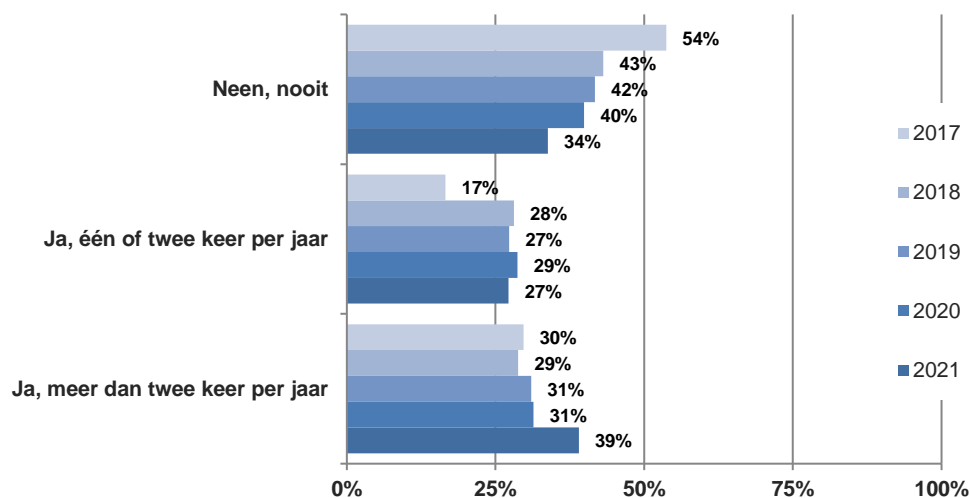


Basis: alle respondenten (N=1.610; excl. 1 'geen antwoord')

Een vergelijking met voorgaande edities (i.c. 2017 tot 2020) is mogelijk, zij het dat een van de antwoordcategorieën in de huidige editie 2021 is gewijzigd: 'Ja, minstens ongeveer een keer per maand' werd aangepast tot 'Ja, meer dan twee keer per jaar'.

We stellen vast dat in huidige editie 2021 significant minder respondenten aangeven hun klantenpagina op de website van de operator nooit te raadplegen (resp. 34% t.o.v. 40%-54% in 2017-2020). Anderzijds is er geen verschil inzake het aandeel respondenten die stellen hun klantenpagina één of twee keer per jaar te raadplegen. Hieruit volgt dat – ongeacht de aangepaste verwoording – in huidige editie 2021 significant meer respondenten hun klantenpagina op de website van de operator meer frequent (dan één of twee keer per jaar) raadplegen (resp. 39% t.o.v. 29%-31% in 2017-2020).

Figuur 111: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar editie



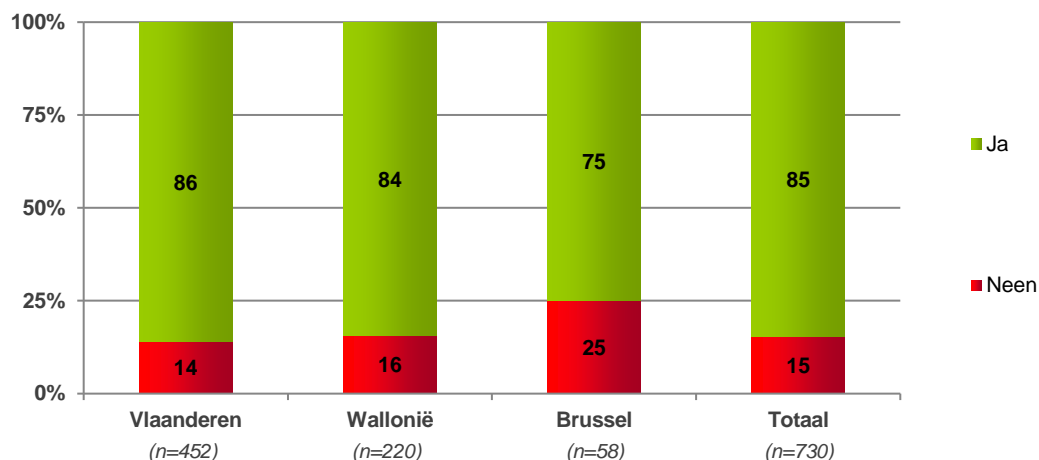
Basis: alle respondenten

2.7.1.4 BEHOUD VAN TELEFOONNUMMER – VASTE TELEFONIE – NA VERANDERING VAN OPERATOR

85% van de respondenten die privé een vaste telefoon gebruiken, geven aan dat ze hun vast telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie, en geven hiermee te kennen op de hoogte te zijn van de regels inzake overdraagbaarheid van nummers.

Hoewel het aandeel respondenten die denkt bij een overstap het vast telefoonnummer te kunnen behouden zo'n 10% lager ligt in Brussel, vergeleken met Vlaanderen en Wallonië, betreft het – omwille van een kleine basis – toch geen significant verschil.

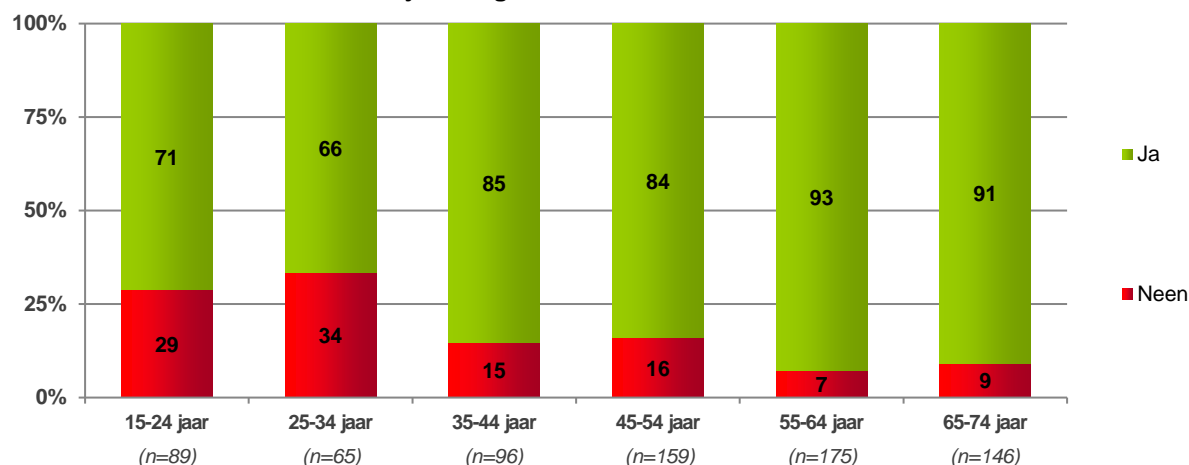
Figuur 112: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste telefonie (N=730; excl. 2 'geen antwoord')

Hoe ouder de respondent, hoe beter men weet dat bij een verandering van operator voor vaste telefonie het vast telefoonnummer kan worden behouden (0,342). Van de respondenten in de twee oudste leeftijdsgroepen (55-64 jaar en 65-74 jaar) weet 91% tot 93% dat ze hun vast telefoonnummer kunnen behouden, terwijl dit bij de twee jongste leeftijdsgroepen (15-24 jaar en 25-34 jaar) 66% tot 71% is.

Figuur 113: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten met vaste telefonie (N=730; excl. 2 'geen antwoord')

Het inkomen van de respondent hangt niet samen met het al dan niet weten dat men bij een overstap van operator voor vaste telefonie het vast telefoonnummer kan behouden.

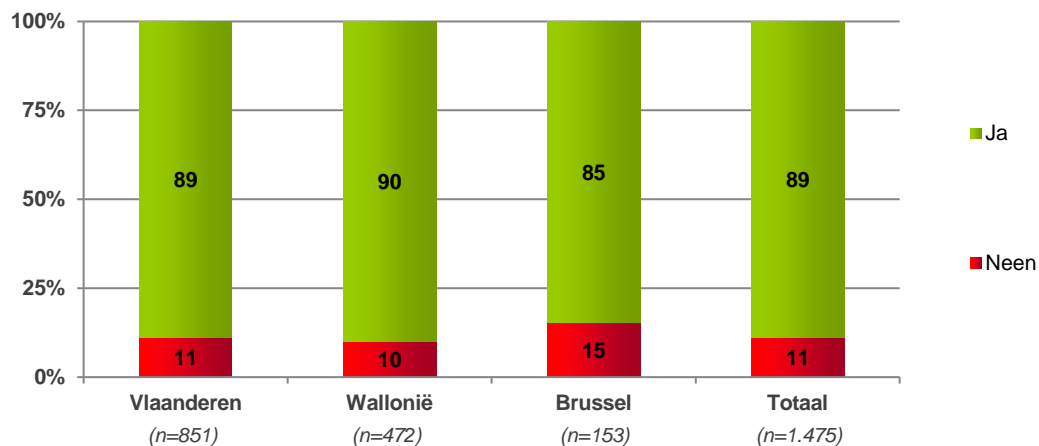
Sinds editie 2018 bleef het aandeel respondenten dat denkt zijn telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie ongewijzigd (i.c. 82% à 85%).

2.7.1.5 BEHOUD VAN MOBIEL TELEFOONNUMMER NA VERANDERING VAN OPERATOR

Negen op de tien respondenten (89%) met mobiele telefonie verklaart dat ze op de hoogte zijn van het feit dat ze hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten.

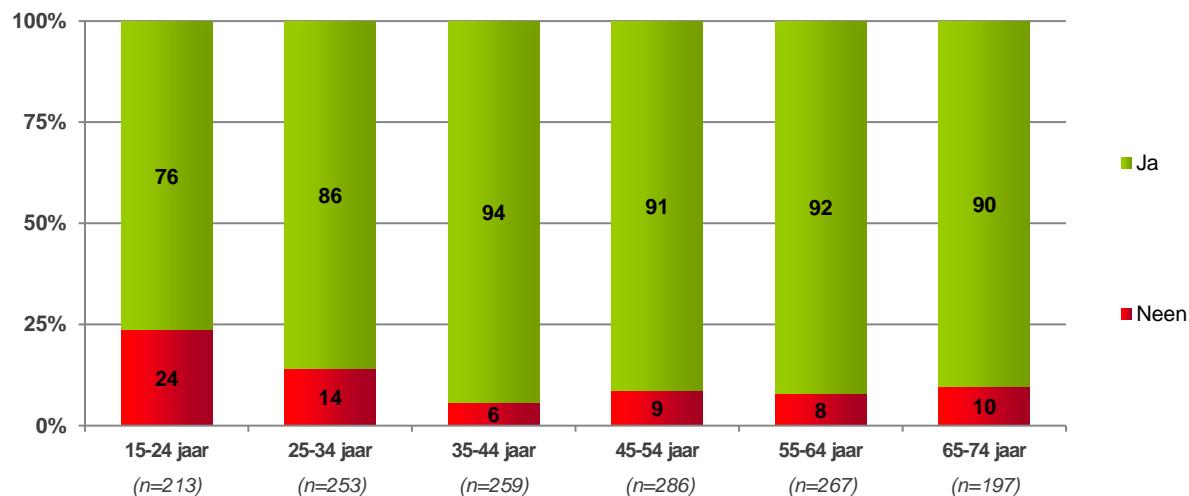
Figuur 114: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.492; excl. 17 'geen antwoord')

Conform de vaststelling betreffende het vaste telefoonnummer, zien we ook hier dat de oudere leeftijdsgroepen beter op de hoogte zijn dat men het mobiele nummer kan behouden ingeval van verandering van operator voor mobiele telefonie (0,241). Het is voornamelijk de jongste leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar die minder goed op de hoogte is (76%) dan de overige, oudere leeftijdsgroepen (86% tot 94%).

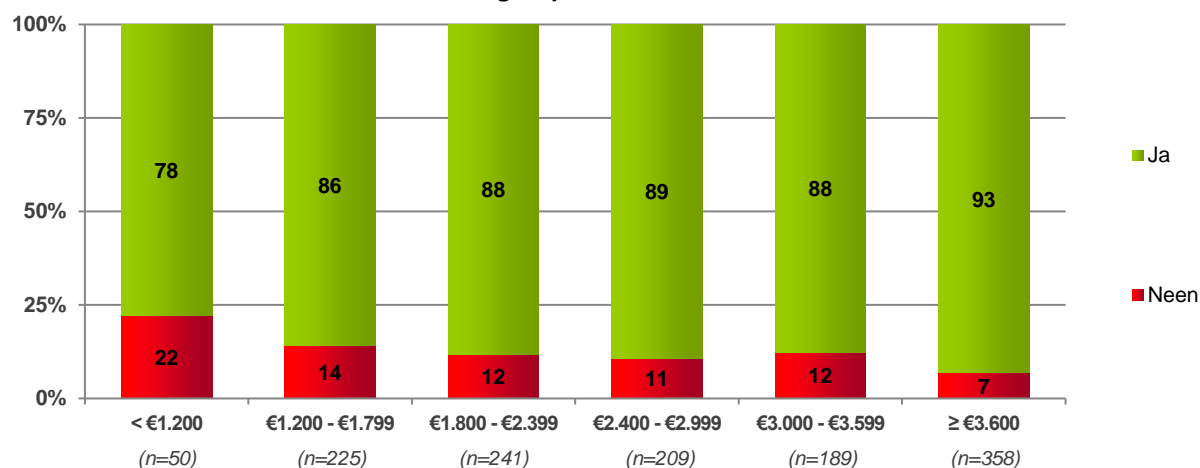
Figuur 115: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.492; excl. 17 'geen antwoord')

In tegenstelling tot het behoud van het vast telefoonnummer, vinden we hier wél een significant verband met het inkomen van de respondent: hoe ouder de respondent, hoe beter men op de hoogte is over het kunnen behouden van het mobiel telefoonnummer bij een overstap naar een andere operator voor mobiele telefonie (0,206). In de laagste inkomensgroep (< 1.200 euro) is men hier significant minder van op de hoogte in vergelijking met de hoogste inkomensgroep die 3.600 euro of meer verdient (resp. 78% t.o.v. 93%).

Figuur 116: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar inkomensgroep



Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.492; excl. 17 'geen antwoord')

Hoewel het een zeer klein verschil betreft, vinden we in huidige editie 2021 toch significant minder respondenten (89%) die denken dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor mobiele telefonie in vergelijking met editie 2018 en editie 2020 (telkens 91%).

2.7.1.6 KENNIS M.B.T. VOORSTEL AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

Slechts 17% van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie, weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon. Hieruit volgt dat 83% hier niet van op de hoogte is.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten, alsook niet naar leeftijd.

Tabel 27: Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	135	15,4%	98	20,3%	26	16,6%	258	17,1%
Neen	738	84,6%	385	79,7%	130	83,4%	1.253	82,9%
Totaal	873	100,0%	483	100,0%	155	100,0%	1.511	100,0%

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.521; excl. 10 'geen antwoord')

Hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe minder men op de hoogte is van het feit dat de operator minstens jaarlijks een telefoontariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan het gemiddelde gebruikspatroon van de respondent (0,167).

Tabel 28: Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar inkomen

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	21,4%	24,8% ^F	18,6%	19,5%	16,9%	13,6% ^B
Neen	78,6%	75,2% ^F	81,4%	80,5%	83,1%	86,4% ^B
Totaal (N)	56	231	251	212	191	363

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.521; excl. 10 'geen antwoord')

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. < €1.200) en subgroep D (i.c. €2.400 - €2.999).

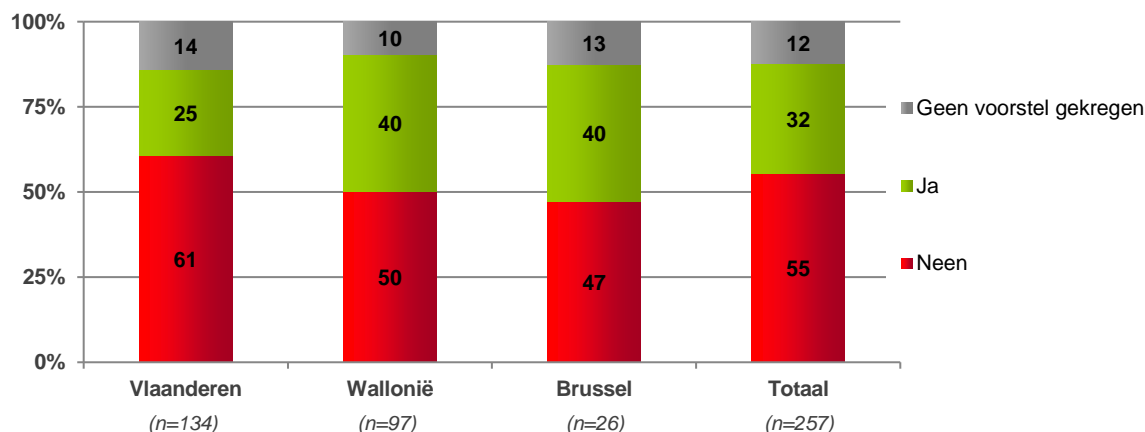
Omwille van een aangepaste vraagstelling kan geen vergelijking gemaakt worden met voorgaande edities.

2.7.1.7 AL DAN NIET AANVAARDEN VAN AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

Van de respondenten die weten dat hun operator hen minstens één keer per jaar een telefoontariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon, geeft een derde (32%) te kennen dat dit voorstel hen van mening heeft doen veranderen en hier aldus op ingegaan zijn. Iets meer dan de helft ging er niet op in, en 12% laat weten geen voorstel van aangepast tariefplan te hebben ontvangen.

Hoewel het aandeel dat inging op het voorstel aanzienlijk lager ligt in Vlaanderen, vergeleken met Wallonië en Brussel, betreft het geen significant verschil (omwille van kleine basissen).

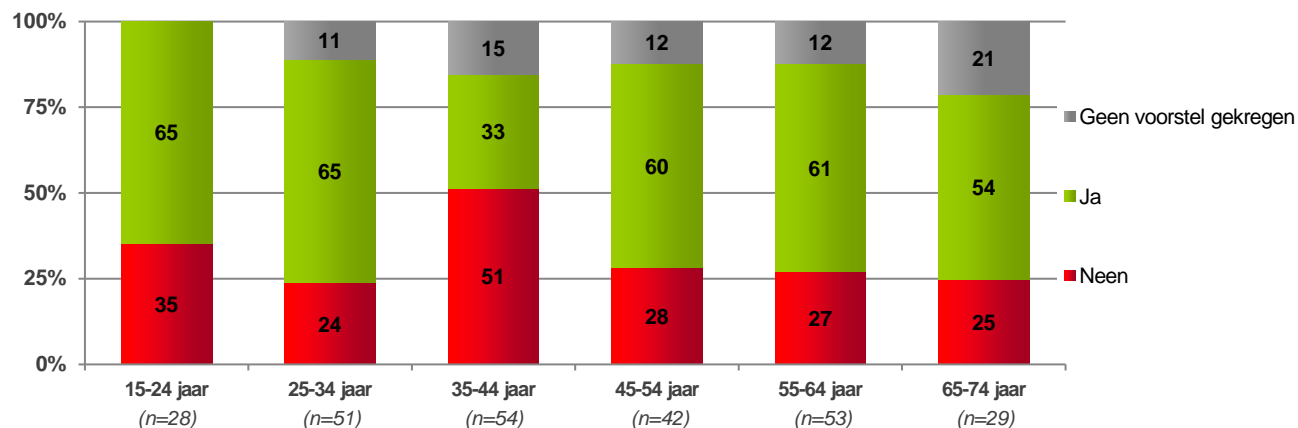
Figuur 117: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar gewest



Basis: respondenten die weten dat operator jaarlijks telefoontariefplan moet voorstellen (N=258; excl. 1 'geen antwoord')

Naar leeftijd vinden we – ondank de kleine subgroepen – één significant verschil: respondenten tussen 35 en 44 jaar gingen significant minder vaak in op het ontvangen voorstel van gunstiger tariefplan (33%) in vergelijking met de 25 tot 34-jarigen (65%); ook in de overige leeftijdsgroepen ligt de aanvaarding opvallend hoger, zij het niet significant.

Figuur 118: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar leeftijdscategorie



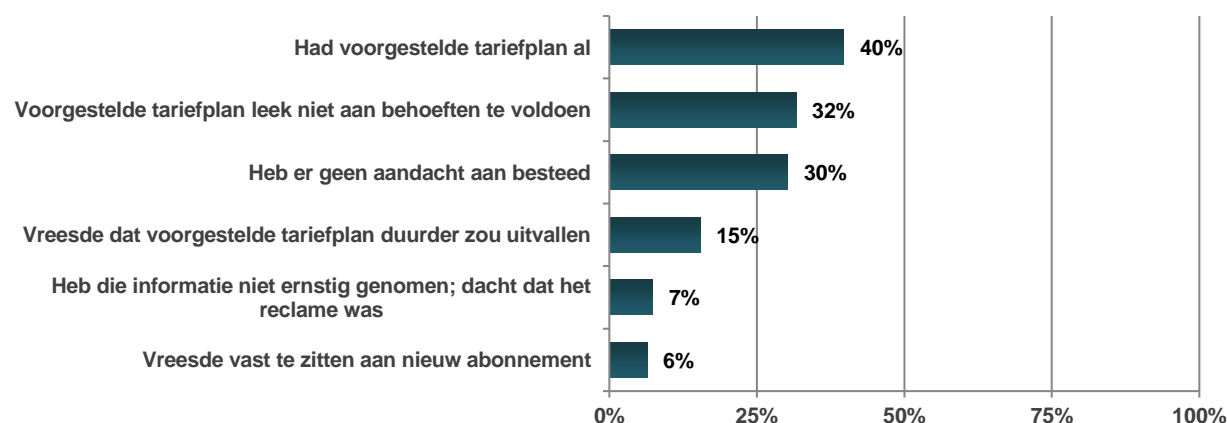
Basis: respondenten die weten dat operator jaarlijks telefoontariefplan moet voorstellen (N=258; excl. 1 'geen antwoord')

Met het inkomen van de respondent kan geen significant verband worden vastgesteld.

Omwille van een aangepaste vraagstelling kan geen vergelijking gemaakt worden met voorgaande edities.

De drie vaakst vermelde redenen om niet van telefoontariefplan te zijn veranderd na een voorstel ontvangen te hebben van de operator, zijn: 'ik had het voorgestelde tariefplan al' (40%), 'het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften' (32%) en 'ik heb er geen aandacht aan besteed' (30%). Minder vaak vermelde redenen zijn: 'ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen' (15%), 'ik heb die informatie niet ernstig genomen, dacht dat het reclame was' (7%) en tot slot 'ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement' (6%).

Figuur 119: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het voorstel van aangepast telefoontariefplan niet aanvaard hebben (N = 142; excl. 7 'geen antwoord')

Tussen de gewesten vinden we één significant verschil: Vlaamse respondenten geven vaker aan er geen aandacht aan besteed te hebben (41%) in vergelijking met Waalse respondenten (20%).

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men aangeeft geen aandacht aan het nieuw voorgestelde telefoontariefplan te hebben besteed (-0,339); bij de 15 tot 34-jarigen betreft het 44% tot 55%, vergeleken met 16% tot 24% bij de overige, oudere respondenten. Omgekeerd geven oudere respondenten vaker als reden op dat ze het voorgestelde tariefplan al hadden (0,200).

De redenen om niet in te gaan op het voorstel van gunstiger telefoontariefplan verschillen niet tussen de verscheidene inkomensgroepen.

Omwille van een aangepaste vraagstelling kan geen vergelijking gemaakt worden met voorgaande edities.

2.7.2 Contract

2.7.2.1 EINDDATUM CONTRACT BEPAALDE DUUR

Vier op de tien respondenten (39%) geeft aan geen contract van bepaalde duur te hebben voor één of andere telecommunicatiedienst (vaste of mobiele telefonie, internet of bundel).

Zes op de tien respondenten (61%) heeft aldus wél een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst. Van hen weet echter de helft (51%) niet waar de einddatum van het contract van bepaalde duur vermeld staat; 30% denkt dat ze deze datum kunnen vinden in het contract en 11% zou het moeten vragen aan de operator. Slechts één op de zeven respondenten (15%) met een contract van bepaalde duur, weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen – een verplichting die geldt voor alle operatoren.

Figuur 120: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst (N = 979)

In alle gewesten is men in gelijke mate op de hoogte van het feit dat de einddatum van hun contract van bepaalde duur op alle facturen vermeld staat.

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft niet te weten waar men de einddatum van het contract van bepaalde duur kan terugvinden (0,176). Anderzijds, hoe jonger de respondent, hoe vaker men stelt de einddatum te kunnen terugvinden op de facturen (-0,126) en het contract (-0,113).

Er is geen verband tussen het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent en het al dan niet weten dat de einddatum van het contract van bepaalde duur op alle facturen vermeld staat.

Huidige editie 2021 kent een significant hoger aandeel respondenten die niet weten waar ze de einddatum van hun contract van bepaalde duur kunnen terugvinden (resp. 51% t.o.v. 39%-44%).

2.7.2.2 VOORWAARDEN OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

Vier op de tien respondenten (40%) weten niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. Bijna de helft (46%) is op de hoogte van het feit dat ze hun contract van onbepaalde duur of contract van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, op elk moment kunnen opzeggen, en dit zonder opgave van reden. Voorts geeft nog 16% aan het contract te kunnen opzeggen bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator en 14% bij een prijsverhoging.

Figuur 121: Wanneer kunt u – zonder kosten en zonder opzeg – uw huidig contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, opzeggen (vast, mobiel, internet, bundel)? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 3 'geen antwoord')

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten.

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft het contract te kunnen beëindigen na een prijsverhoging (0,114; 17% van de 55-plussers t.o.v. 10% van de 15 tot 24-jarigen).

Ook naar inkomen vinden we een – zij het zwak – verband: hoe hoger het netto inkomen van de respondent, hoe beter men op de hoogte is van het feit dat het contract op elk moment kan opgezegd worden, zonder opgave van reden (0,094).

Omwille van een aangepaste vraagstelling kan geen vergelijking gemaakt worden met voorgaande edities.

2.7.2.3 KENNIS OMTRENT VERWITTIGING BEREIKEN TARIEFPLAFOND

De helft van de respondenten (52%) die privé mobiele telefonie gebruiken, weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. 16% denkt dat ze pas moeten verwittigd worden wanneer hun verbruik de limiet van hun forfait met € 50 per maand overschrijdt (of een ander met de operator overeengekomen bedrag). Drie op de tien respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, weet niet wanneer ze door hun operator per SMS verwittigd moeten worden dat ze het verbruiksplafond hebben bereikt.

Significant meer Brusselse en Waalse respondenten – vergeleken met respondenten in Vlaanderen – weten dat zij verwittigd moeten worden door hun operator als hun verbruik hun forfait heeft bereikt (resp. 58% en 61% t.o.v. 47%). Een derde van de respondenten in Vlaanderen (36%) weet niet wanneer ze hierover moeten verwittigd worden, terwijl dit in Wallonië en Brussel slechts respectievelijk 24% en 27% bedraagt.

Tabel 29: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Wanneer verbruik limiet van forfait bereikt	402	46,9%	290	60,7%	90	58,2%	781	52,5%
Wanneer verbruik limiet van forfait met €50/maand overschrijdt (of ander bedrag)	144	16,8%	74	15,6%	23	14,7%	241	16,2%
Ik weet het niet	311	36,3%	113	23,7%	42	27,0%	466	31,3%
Totaal	857	100,0%	477	100,0%	154	100,0%	1.489	100,0%

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.492; excl. 3 'geen antwoord')

Respondenten in de oudste leeftijdsgroep (65-74 jaar) geven vaker aan niet te weten wanneer ze moeten verwittigd worden inzake het bereiken van het verbruiksplafond voor mobiele telefonie, in vergelijking met 15 tot 44-jarige respondenten (resp. 44% t.o.v. 25% tot 28%).

Tabel 30: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Wanneer verbruik limiet van forfait bereikt	54,8%	49,6%	57,6%	48,0%	55,8%	48,9%
Wanneer verbruik limiet van forfait met €50/maand overschrijdt (of ander bedrag)	16,9% ^F	22,9% ^{E,F}	17,5% ^F	19,9% ^{E,F}	10,8% ^{B,D}	7,2% ^{A,B,C,D}
Ik weet het niet	28,3% ^F	27,5% ^F	24,9% ^F	32,1%	33,4%	43,9% ^{A,B,C}
Totaal (N)	216	255	260	289	270	200

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.492; excl. 3 'geen antwoord')

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Het al dan niet op de hoogte zijn van het feit dat de operator van mobiele telefonie een verwittiging moet sturen van zodra het verbruik het forfait bereikt, verschilt niet naar inkomen van de respondent.

De dalende trend die in editie 2019 is ingezet – van 64% in 2018 naar 58% in 2019 – inzake het aandeel respondenten die weten dat hun mobiele operator hen moet verwittigen wanneer het verbruik in België de limiet van hun forfait bereikt, wordt doorgezet in huidige editie 2021 (53%).

Bijkomend lag het aandeel respondenten die niet weten wanneer ze hierover moeten verwittigd worden, nooit hoger (i.c. 31% in editie 2021 t.o.v. 19%-27% in edities 2015-2020).

2.7.2.4 REEDS VERWITTIGING ONTVANGEN BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

45% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, verklaart reeds een sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. 4% laat weten geen sms te hebben ontvangen, hoewel ze het plafond hadden overschreden.

In Brussel hebben significant meer respondenten al eens een dergelijke sms ontvangen (59%), vervolgens in Wallonië (48%) en het laagste aandeel vinden we in Vlaanderen (40%). In Vlaanderen geven respondenten ook vaker aan het niet te weten / zich te herinneren (resp. 19% t.o.v. 10% tot 13% in Brussel en Wallonië).

Tabel 31: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen	345	40,3%	227	47,6%	91	59,2%	664	44,6%
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	35	4,1%	26	5,5%	3	1,9%	64	4,3%
Neen, want geen plafond overschreden	300	35,0%	153	32,0%	41	26,3%	494	33,2%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	12	1,4%	7	1,6%	4	2,5%	23	1,5%
Ik weet het niet	165	19,3%	64	13,3%	16	10,1%	244	16,4%
Totaal	857	100,0%	478	100,0%	154	100,0%	1.489	100,0%

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.492; excl. 3 'geen antwoord')

Respondenten in de jongere leeftijdsgroepen (15 tot 44 jaar) geven vaker te kennen dat ze reeds een sms van de operator hebben ontvangen om aan te geven dat ze het plafond overschreden hadden (49% tot 55%), vergeleken met oudere respondenten tussen 55 en 74 jaar oud (32% tot 38%). Voorts vinden we dat hoe ouder de respondent, hoe vaker deze aangeeft het plafond nog nooit overschreden te hebben (gaande van 21% bij de 15 tot 24-jarigen, tot 45% bij de 65 tot 74-jarigen).

Tabel 32: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, ik heb die ontvangen	54,6% ^{E,F}	48,9% ^F	50,9% ^{E,F}	42,5%	38,0% ^{A,C}	32,0% ^{A,B,C}
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	5,8%	6,7%	6,2%	3,2%	2,4%	1,3%
Neen, want geen plafond overschreden	21,0% ^{D,E,F}	27,3% ^{E,F}	30,1% ^F	34,9% ^A	40,5% ^{A,B}	45,4% ^{A,B,C}
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	1,3%	1,3%	1,2%	0,8%	2,2%	2,8%
Ik weet het niet	17,4%	15,8%	11,5%	18,6%	17,0%	18,6%
Totaal (N)	216	256	259	289	270	200

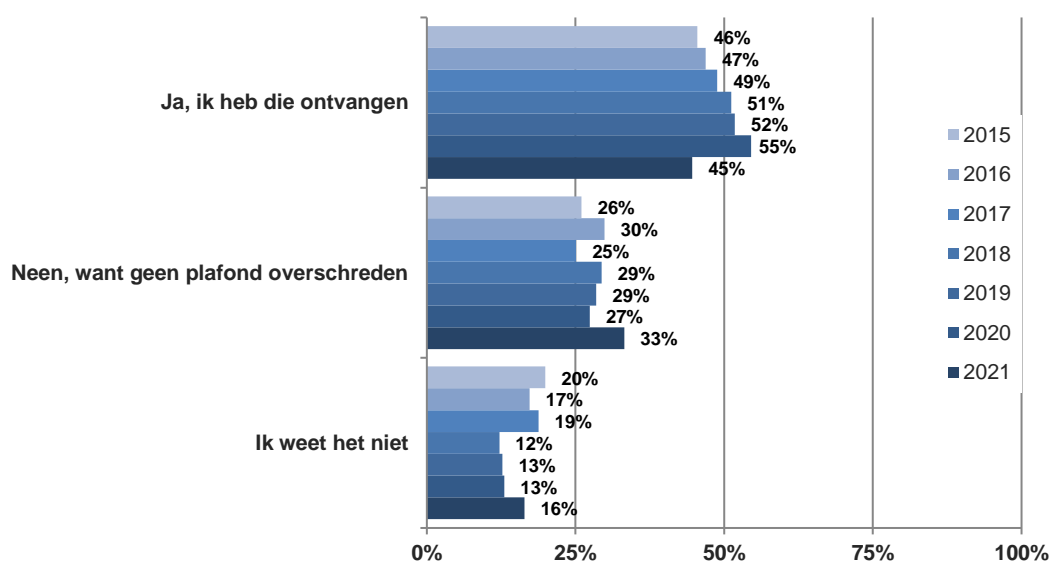
Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.492; excl. 3 'geen antwoord')

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Naar inkomen vinden we dat 31% van de respondenten in de laagste inkomenscategorie (< 1.200 euro) niet weet of ze al een dergelijke sms hebben ontvangen, terwijl dit in de overige inkomenscategorieën slechts 13% tot 18% is.

In vergelijking met voorgaande edities geven meer respondenten aan geen dergelijke sms ontvangen te hebben, omdat ze nu eenmaal geen plafond overschreden hadden (resp. 33% t.o.v. 25%-29%); we zien dan ook een daling van het aandeel respondenten die een dergelijke sms ontvangen hebben (resp. 45% t.o.v. 49%-55% in 2017-2020) tot op het niveau van edities 2015 en 2016. Voorts ligt in huidige editie 2021 het aandeel respondenten die niet weten of ze een dergelijke sms ontvangen hebben in vergelijking met de drie voorgaande edities (resp. 16% t.o.v. 12%-13% in 2018-2020).

Figuur 122: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar editie



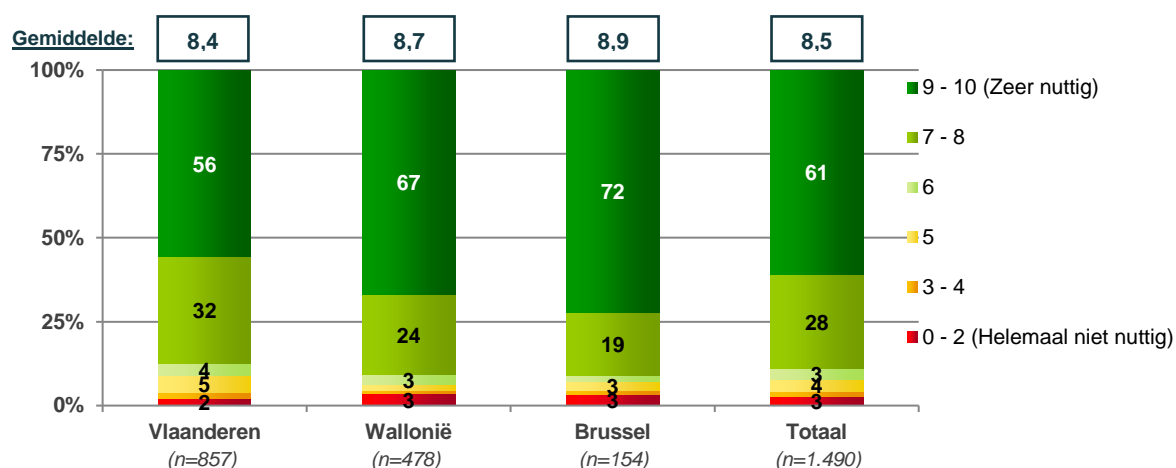
Basis: respondenten met mobiele telefonie

2.7.2.5 NUT VAN ONTVANGEN VERWITTIGING BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

Negen op de tien respondenten (89%) die privé mobiele telefonie gebruiken, vinden het (eerder tot zeer) nuttig om een sms te ontvangen bij het overschrijden van een verbruiksp plafond (score: ≥ 7 op 10).

Hoewel ook de overgrote meerderheid van de respondenten in Vlaanderen een dergelijke sms (eerder tot zeer) nuttig vindt, ligt het gemiddelde toch significant lager dan in Wallonië en Brussel (resp. 8,4 op 10 t.o.v. 8,7 en 8,9 op 10).

Figuur 123: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksp plafond hebt overschreden? – naar gewest



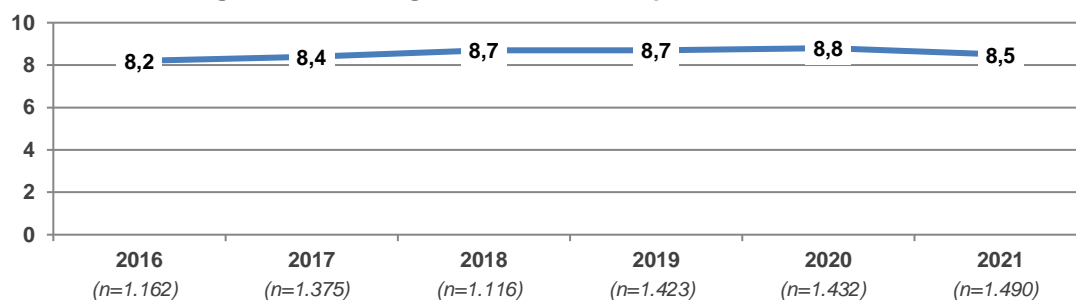
Basis: respondenten met mobiele telefonie (N = 1.492; excl. 2 'geen antwoord')

Hoe ouder de respondent, hoe minder nuttig men een dergelijke sms vindt (-0,054). Het is voornamelijk de oudste leeftijdsgroep die afwijkt van de overige, jongere respondenten (resp. 8,1 op 10 t.o.v. 8,4 tot 8,8 op 10).

Naar inkomen vinden we geen significante verschillen.

In editie 2018 zagen we een significante stijging van de gemiddelde score inzake het nut om een sms te ontvangen bij overschrijding van het tariefplafond in vergelijking met voorgaande edities (resp. 8,7 op 10 t.o.v. 8,2-8,4 op 10); dit niveau werd aangehouden in de daaropvolgende edities van 2019 en 2020. Hoewel in huidige editie 2021 de gemiddelde score nog steeds hoog ligt (i.c. 8,5 op 10), betreft het toch een significante daling ten aanzien van edities 2018 tot 2020.

Figuur 124: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksp plafond hebt overschreden? – naar editie



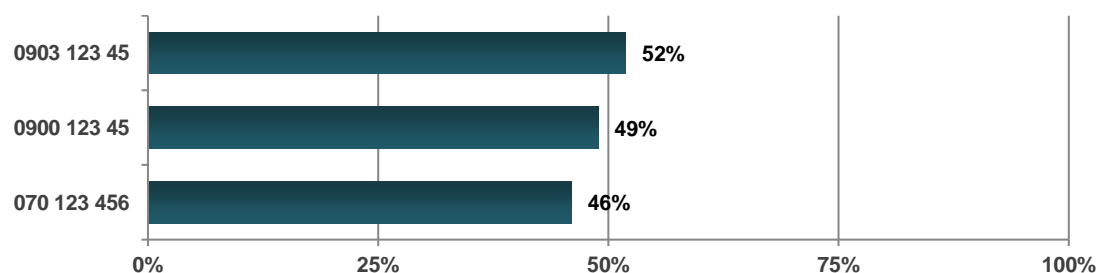
Basis: respondenten met mobiele telefonie

2.7.3 Nummers met toeslag

2.7.3.1 KENNIS NUMMERS MET TOESLAG

Ongeveer de helft van de respondenten (46% tot 52%) weten dat 070-, 0900- en 0903-nummers, nummers met toeslag zijn; dit houdt in dat de helft (48% tot 54%) dit niet weet.

Figuur 125: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag')

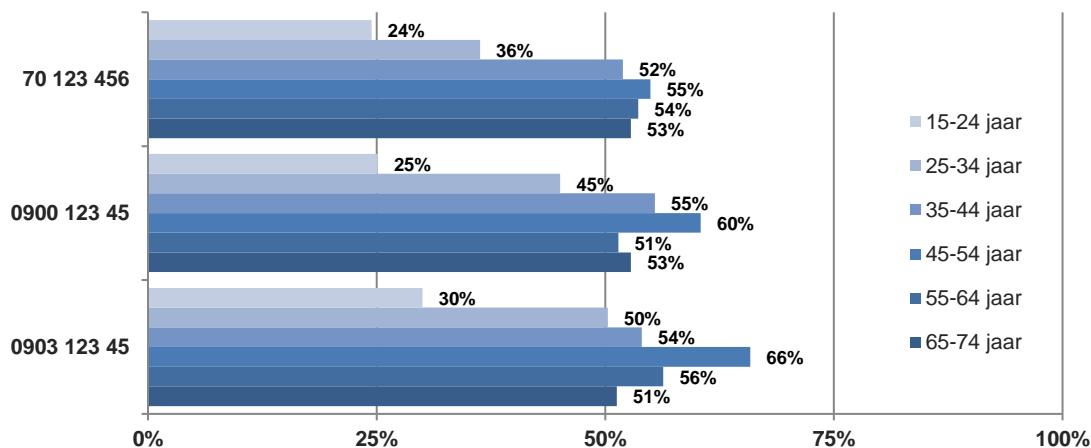


Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 12-14 'geen antwoord')

Tussen de gewesten vinden we enkel een significant verschil inzake het 070-nummer: respondenten in Vlaanderen zijn beter op de hoogte dat dit een nummer met toeslag is in vergelijking met Waalse respondenten (resp. 49% t.o.v. 42%).

Hoe ouder de respondent, hoe vaker deze correct aangeeft dat 070-, 0900- en 0903-nummers, nummers met toeslag zijn (resp. 0,220, 0,183 en 0,163). Inzake het 070-nummer wijken voornamelijk de twee jongste leeftijdsgroepen significant af van de oudere leeftijdsgroepen: van de 15 tot 34-jarigen stelt 24% tot 36% dat een 070-nummer met toeslag is, terwijl dit in de oudere leeftijdsgroepen 52% tot 55% is. Inzake de 0900- en 0903-nummers betreft de voornamelijk de jongste leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar die afwijkt van de overige, oudere respondenten (resp. 25% tot 30% met toeslag t.o.v. 45% tot 66% met toeslag).

Figuur 126: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

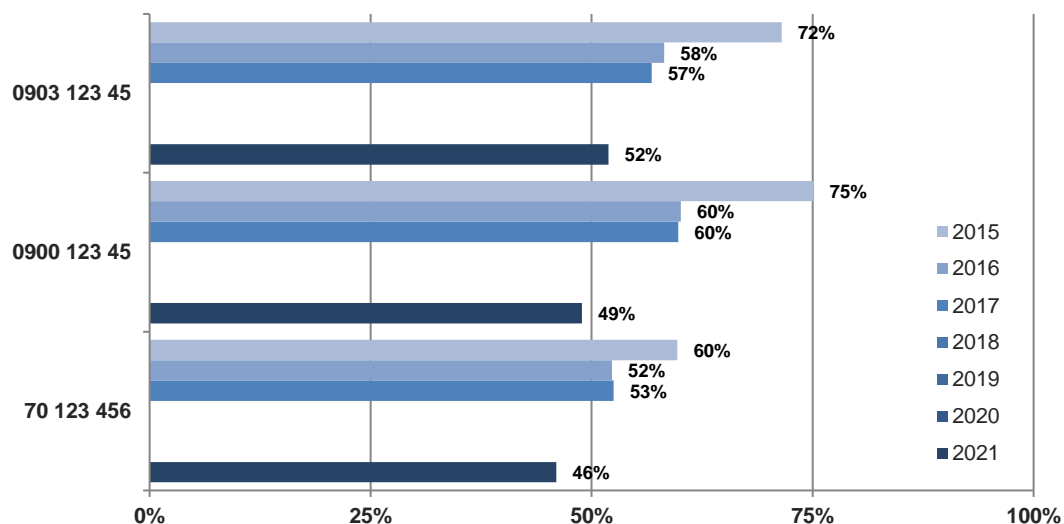


Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 12-14 'geen antwoord')

Naar inkomen kan geen eenduidig verband worden vastgesteld.

Een vergelijking is enkel mogelijk met de edities 2015 tot 2017, aangezien in edities 2018 tot 2020 een extra antwoordmogelijkheid voorzien was (i.c. 'geen idee'). Vergelijken met de edities 2015 en 2017 geven telkens minder respondenten aan dat het vermelde nummer een betaalnummer is.

Figuur 127: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') – naar editie



Basis: alle respondenten

2.7.3.2 BESCHIKKING OVER GRATIS TOEGANGSBLOKKERING

Eén op de tien respondenten (11%) die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geïnstalleerd; bij 4% was dit omwille van een probleem met zo'n nummer (hoge factuur, enz.). De overgrote meerderheid (89%) heeft dus geen toegangsblokkering voor dergelijke nummers: 47% omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond en 42% omdat ze dat soort nummers nooit gebruiken.

Naar gewest, leeftijd of inkomen kunnen geen significante verschillen worden vastgesteld.

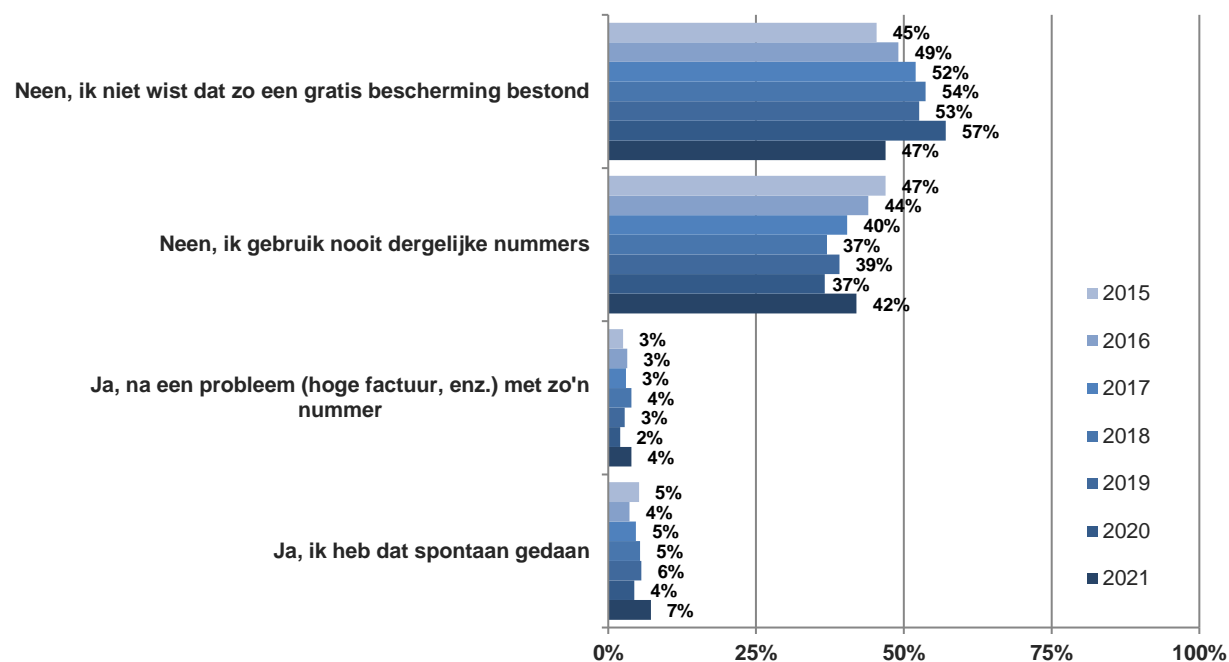
Tabel 33: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb dat spontaan gedaan	52	6,0%	43	9,2%	12	7,9%	108	7,2%
Ja, na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer	32	3,7%	19	4,0%	7	4,8%	58	3,9%
Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers	360	41,4%	204	43,2%	62	41,1%	626	42,0%
Neen, ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond	424	48,8%	206	43,6%	70	46,1%	699	46,9%
Totaal	869	100,0%	472	100,0%	151	100,0%	1.492	100,0%

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.521; excl. 29 'geen antwoord')

In vergelijking met de drie voorgaande edities (i.c. 2018-2020) kent huidige editie 2021 een significant hoger aandeel respondenten die aangeven nooit nummers met toeslag te gebruiken (resp. 37%-39% t.o.v. 42% in editie 2021). Het aandeel respondenten die niet op de hoogte is van de gratis mogelijkheid tot toegangsblokkering ligt tevens significant lager dan in voorgaande edities (resp. 47% in 2021 t.o.v. 52%-57% in 2017-2020).

Figuur 128: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar editie



Basis: alle respondenten

2.7.3.3 VOORKEUR M.B.T. WIJZE VAN BLOKKERING NUMMERS MET TOESLAG

De helft (51%) van de respondenten die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, weet niet hoe de toegang tot nummers met toeslag geblokkeerd moet worden. Drie op de tien (31%) verkiezen een algemene blokkering, waarbij betaalnummers voor alle soorten diensten geblokkeerd zijn. Slechts een vijfde van de respondenten (18%) weet dat de toegang tot deze nummers apart geblokkeerd moet worden naargelang het soort van dienst (bv. blokkering van oproepen naar diensten voor volwassenen, maar mogelijkheid om te bellen naar betaalnummers voor andere diensten zoals televoting, downloaden van spelletjes, enz.).

Tabel 34: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart naargelang het soort dienst	163	18,8%	84	17,9%	28	18,7%	275	18,5%
Algemeen	262	30,2%	155	33,0%	41	26,9%	457	30,7%
Ik weet het niet	443	51,1%	231	49,2%	82	54,4%	756	50,8%
Totaal	867	100,0%	471	100,0%	151	100,0%	1.489	100,0%

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.521; excl. 32 'geen antwoord')

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten, alsook niet naar inkomen.

Tabel 43 geeft alle verschillen naar leeftijd weer. We stellen onder andere vast dat de oudste respondenten (65 tot 74 jaar) vaker aangeven niet te weten hoe dergelijke nummers geblokkeerd moeten worden (resp. 65% t.o.v. 45% tot 51% bij 15 tot 54-jarigen).

Tabel 35: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Apart naargelang het soort dienst	15,5%	24,3% ^F	22,9% ^F	18,0%	16,9%	11,8% ^{B,C}
Algemeen	39,0% ^F	28,8%	31,9%	30,9%	30,4%	23,1% ^A
Ik weet het niet	45,5% ^F	46,9% ^F	45,2% ^F	51,1% ^F	52,7%	65,1% ^{A,B,C,D}
Totaal (N)	215	251	260	288	269	206

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.521; excl. 32 'geen antwoord')

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

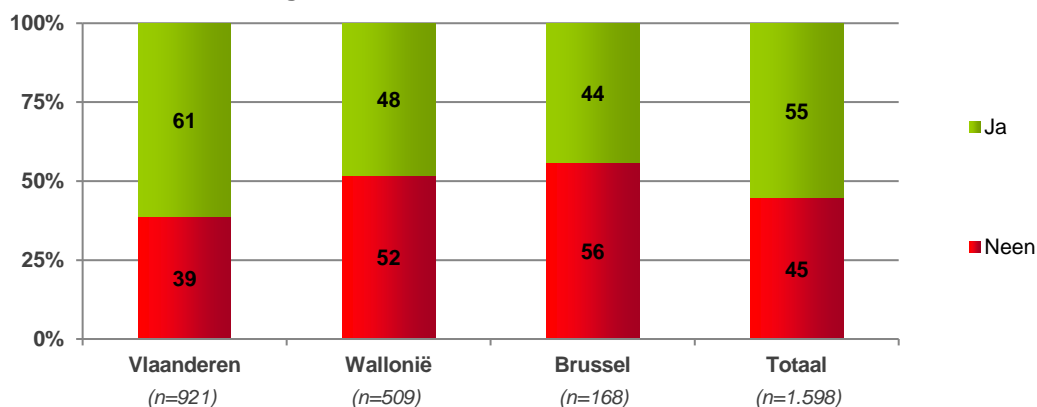
De wijze waarop, volgens de respondenten, de toegang tot dergelijke nummers moet geblokkeerd worden, is nauwelijks gewijzigd sinds editie 2015. Met de drie voorgaande edities (i.c. 2018-2020) is geen enkel significant verschil vast te stellen.

2.7.4 Kennis Ombudsdienst voor telecommunicatie

45% van de respondenten is niet op de hoogte van het bestaan van een Ombudsdienst voor telecommunicatie; 55% weet wel dat ze zich kunnen richten tot de Ombudsdienst.

In Vlaanderen weten meer respondenten dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie is (61%), vergeleken met Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 48% en 44%).

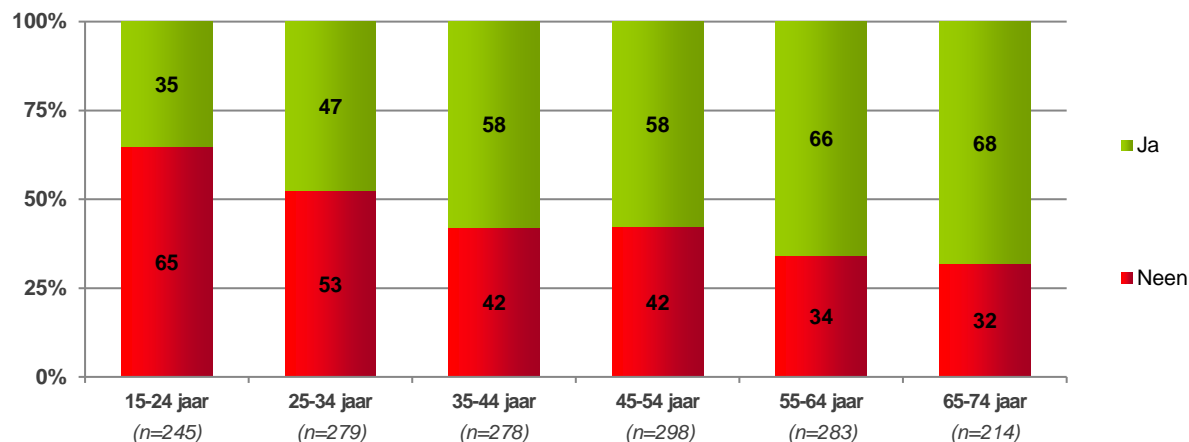
Figuur 129: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar gewest



Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 12 'geen antwoord')

Hoe ouder de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van een Ombudsdienst voor telecommunicatie (-0,257).

Figuur 130: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar leeftijdscategorie

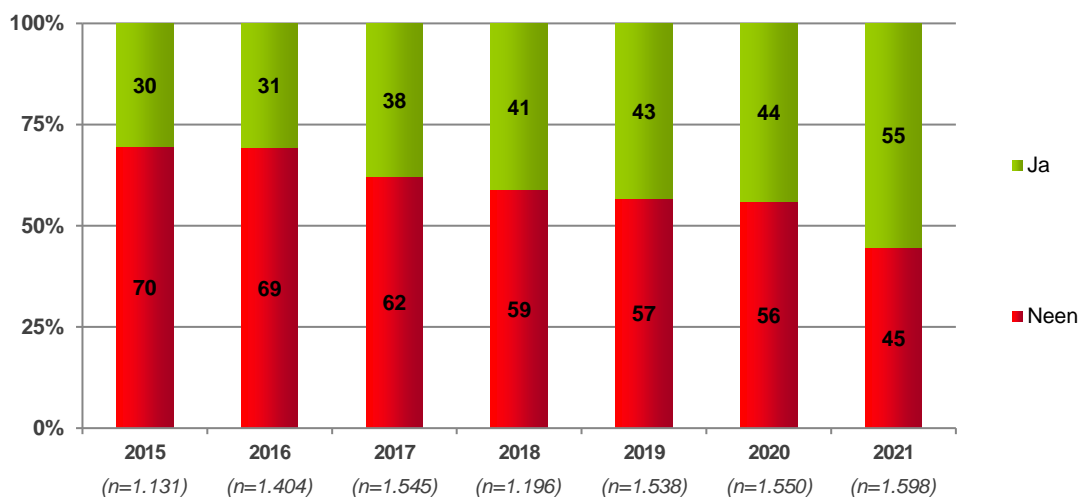


Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 12 'geen antwoord')

Naar inkomen kan geen verband worden vastgesteld.

De stijgende tendens in voorgaande edities inzake kennis van het bestaan van de Ombudsdienst, zet zich stevig voort in huidige editie 2021: in voorgaande edities was 30% tot 44% op de hoogte ten opzichte van 55% in huidige editie.

Figuur 131: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar editie



Basis: alle respondenten

2.7.5 Conclusie met betrekking tot rechten van de consumenten

2.7.5.1 BETREFFENDE HET NUT TE WORDEN GEÏNFORMEERD OVER HET MEEST VOORDELIGE TARIEFPLAN

- De helft van de respondenten weet niet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen in de klantenzone op de website van hun operator;
- Acht op de tien respondenten weten hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen: 48% op de website van de operator, 36% op de factuur en 26% op de app van de operator;
- Een derde van de ondervraagden raadpleegt nooit hun klantenpagina op de website van hun operator;
- 85% van de respondenten die privé een vaste telefoon gebruiken, weet dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator;
- Betreffende het behoud van het mobiele telefoonnummer, bedraagt dit aandeel 89%;
- Iets meer dan 8 op de 10 respondenten met vaste en/of mobiele telefonie weten niet dat hun operator hen jaarlijks een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon;
- Van de respondenten die weten dat hun operator hen een jaarlijks voorstel moet doen, heeft een derde van de respondenten het voorgestelde tariefplan aanvaard; 55% niet en 12% geeft aan geen voorstel ontvangen te hebben;
- Diegenen die niet van tariefplan veranderd zijn, stellen dat ze het voorgestelde tariefplan al hadden (40%), het tariefplan niet leek te voldoen aan hun behoeften (32%) of ze er geen aandacht aan besteed hebben (30%);

2.7.5.2 BETREFFENDE HET CONTRACT

- Slechts een op de zeven respondenten met een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst weet dat ze de einddatum van dit contract op elke factuur kunnen terugvinden;
- Vier op de tien respondenten weten niet onder welke voorwaarden ze een contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, kunnen opzeggen; bijna de helft weet dat dit kan op elk moment, zonder opgave van reden;
- De helft van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, weet dat hun operator hen een sms moet sturen om hen te verwittigen wanneer ze de limiet van hun forfait in België hebben bereikt; 45% van de respondenten heeft reeds zo'n sms ontvangen;
- Negen op de tien respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, vinden het (eerder tot zeer) nuttig om een sms te ontvangen die hen verwittigt wanneer ze een verbruiksplafond overschreden hebben (score: ≥ 7 op 10).

2.7.5.3 BETREFFENDE DE NUMMERS MET TOESLAG

- 46% tot 52% van de respondenten herkent een nummer met toeslag;
- Eén op de tien respondenten die vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geactiveerd;
- Het blokkeren van de toegang tot dergelijke nummers moet apart gebeuren (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning), maar slechts 18% van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie, is hiervan op de hoogte.

2.7.5.4 BETREFFENDE DE OMBUDSMAN VOOR TELECOMMUNICATIE

- Iets meer dan de helft van de respondenten weet dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie bestaat tot wie ze zich kunnen richten in geval van een geschil met hun operator.

2.8 Vragen over de monitoring van de universele dienst

In het laatste deel van het rapport bekijken we hoeveel respondenten genieten van een sociaal tarief en voor welke diensten dit geldt. Voorts gaan we na welke bronnen men raadpleegt wanneer men een telefoonnummer moet opzoeken.

2.8.1 Sociaal tarief

2.8.1.1 GENIETEN VAN SOCIAAL TARIEF

6% van alle respondenten geniet een sociaal tarief voor een telecommunicatiedienst. 12% heeft nog geen aanvraag gedaan en geniet er dus niet van, maar denkt wel er recht op te hebben. Zes op de tien respondenten (61%) denken er geen recht op te hebben; 21% weet niet waarover het gaat.

In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er in verhouding meer respondenten dan in Vlaanderen, die niet weten wat een sociaal tarief is (resp. 29% en 32% t.o.v. 15%). In Vlaanderen zijn er significant meer respondenten die aangeven over een sociaal tarief te beschikken, vergeleken met Brussel en Wallonië (resp. 7% t.o.v. 4% en 2%). Tot slot ligt ook in Vlaanderen het aandeel respondenten hoger dat denkt er geen recht op te hebben (resp. 65% t.o.v. 56% in Wallonië en 59% in Brussel; enkel het verschil met Wallonië is significant).

Tabel 36: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	67	7,3%	20	3,9%	3	2,0%	91	5,6%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	135	14,6%	148	28,7%	54	31,7%	336	20,9%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	599	64,7%	290	56,3%	100	58,8%	989	61,4%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	124	13,4%	57	11,1%	13	7,5%	194	12,1%
Totaal	925	100,0%	515	100,0%	170	100,0%	1.610	100,0%

Basis: alle respondenten (N = 1.610)

In tabel 45 worden alle verschillen naar leeftijd en inkomen weergegeven. We stellen onder meer vast dat hoe jonger de respondent, hoe minder men op de hoogte is wat een sociaal tarief is (gaande van 38% bij de 15 tot 24-jarigen, tot slechts 9% bij de 65 tot 74-jarigen). Het aandeel respondenten die denken geen recht te hebben op een sociaal tarief bedraagt 60% tot 72%, met uitzondering van de jongste leeftijdsgroep waar dit slechts 40% is.

In de twee laagste inkomensgroepen (maandelijks netto gezinsinkomen minder dan 1.799 euro) vinden we (logischerwijs) meer respondenten terug die een sociaal tarief genieten voor een bepaalde telecommunicatiedienst dan in de hogere inkomensgroepen (resp. 11% t.o.v. 2% tot 3% bij >2.399 euro). In de lagere inkomensgroepen denkt men ook vaker dan in de hoogste inkomensgroep (≥3.600 euro) er wel recht op te hebben, maar heeft men nog geen aanvraag gedaan (resp. 13% tot 18% t.o.v. 7%). Tot slot blijkt dat hoe hoger het maandelijks inkomen, hoe minder men denkt er recht op te hebben (gaande van 44% bij <1.200 euro, tot 74% bij ≥3.600 euro).

Tabel 37: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar
Ja	8,4%	3,2%	6,3%	4,6%	4,1%	8,4%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	38,3% ^{C,D,E,F}	27,7% ^{E,F}	19,3% ^F	17,9% ^F	13,2% ^{A,B}	8,6% ^{A,B,C,D}
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	39,6% ^{B,C,D,E,F}	59,6% ^A	61,0% ^A	65,3% ^A	70,2% ^A	72,0% ^A
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	13,7%	9,5%	13,4%	12,2%	12,5%	11,1%
Totaal (N)	246	280	281	300	285	218
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	11,3% ^F	11,1% ^{D,E,F}	7,8% ^F	3,4% ^B	2,7% ^B	2,1% ^{A,B,C}
Neen, ik weet niet waarover het gaat	26,7%	23,5%	23,0%	21,7%	16,4%	16,4%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	44,1% ^{D,E,F}	52,3% ^{D,E,F}	54,0% ^F	66,4% ^{A,B}	67,1% ^{A,B}	74,5% ^{A,B,C}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	17,9% ^F	13,1%	15,3% ^F	8,5%	13,8%	7,1% ^{A,C}
Totaal (N)	73	247	264	223	201	376

Basis: alle respondenten (N = 1.610)

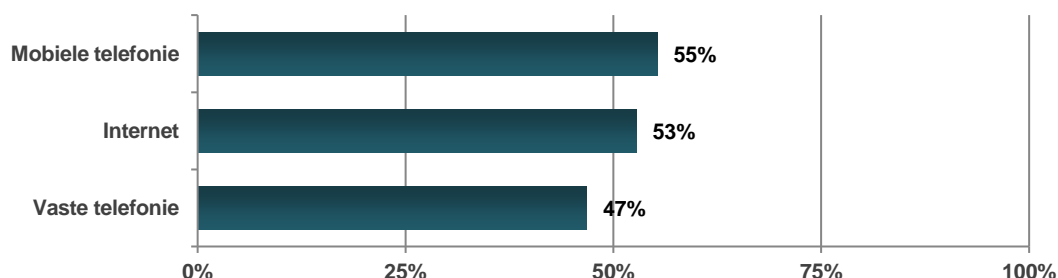
* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: percentage^{A,D} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

In vergelijking met voorgaande editie in 2020, kent de huidige editie 2021 meer respondenten met een sociaal tarief (resp. 4% t.o.v. 6%); hiermee komen we terug op het niveau van alle eerdere edities. Bijkomend geven meer respondenten dan in de drie voorgaande edities aan er waarschijnlijk wel recht op te hebben, maar nog geen aanvraag te hebben gedaan (resp. 12% t.o.v. 8%-10% in edities 2018-2020). Ten aanzien van alle voorgaande edities (editie 2020 uitgezonderd), nam tevens het aandeel respondenten af die niet weten waarover het gaat (i.c. 21% in 2021 t.o.v. 25%-36% in 2012-2019).

2.8.1.2 TELECOMMUNICATIEDIENST MET SOCIAAL TARIEF

Van de respondenten met een sociaal tarief (N=91), blijkt 55% een sociaal tarief te hebben voor mobiele telefonie, 53% voor internet, en 47% voor vaste telefonie.

Figuur 132: Voor welke diensten hebt u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk)



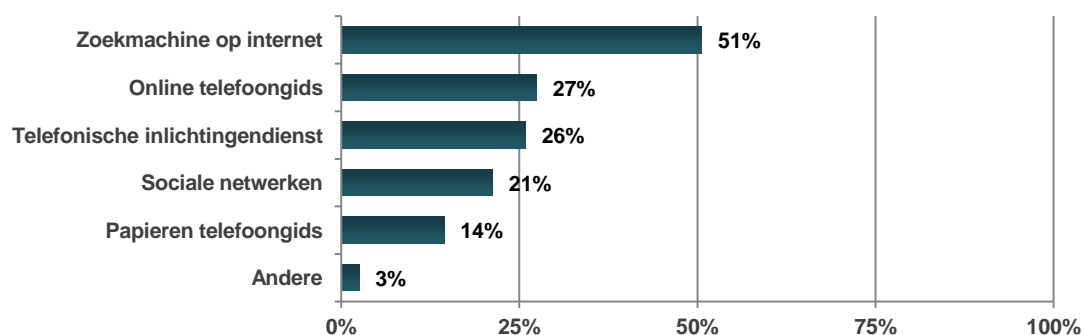
Basis: respondenten die een sociaal tarief genieten (N = 91; excl. 1 'geen antwoord')

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar gewest, leeftijd of inkomen, alsook niet tussen de verscheidene edities.

2.8.2 Opzoeken van telefoonnummers

Om een telefoonnummer op te zoeken, maakt de helft van de respondenten (51%) gebruik van een zoekmachine op internet, veelal Google. Een vijfde van de respondenten doet beroep op een online telefoongids (27%), waarbij wittegids.be, 1207.be/1307.be en goudengids.be het vaakst vermeld worden; en evenzoveel (26%) neemt telefonisch contact op met de inlichtingendienst. Een vijfde van de respondenten (21%) wendt zich tot sociale netwerken wanneer ze een telefoonnummer zoeken. Eén op de zeven respondenten (14%) tot slot maakt gebruik van een papieren telefoongids.

Figuur 133: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)

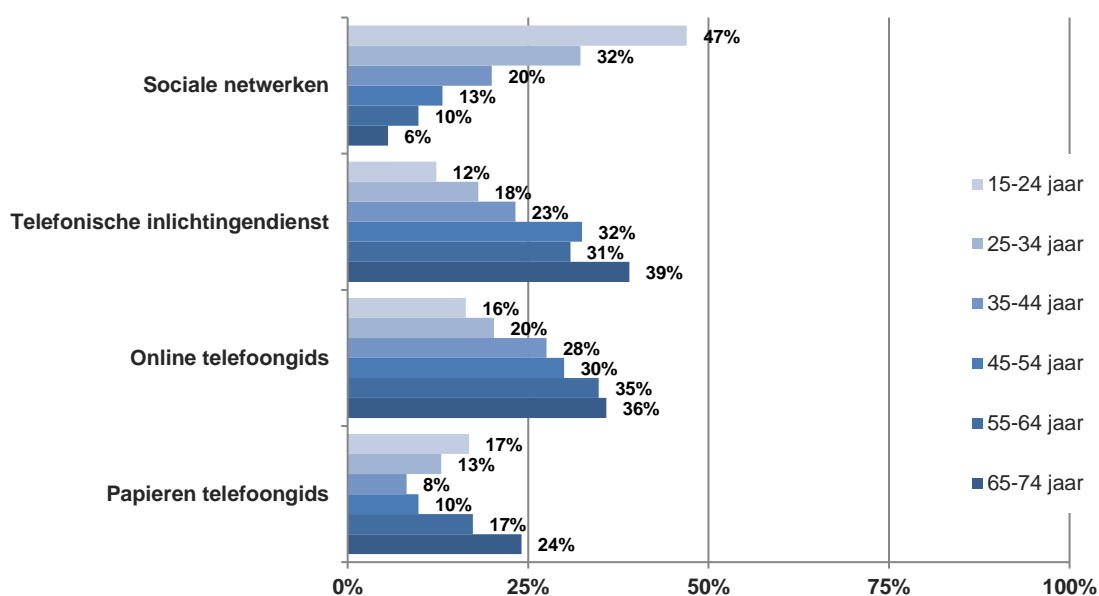


Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 9 'geen antwoord')

In Vlaanderen maken significant meer respondenten gebruik van de telefonische inlichtingendienst wanneer ze een telefoonnummer zoeken, vergeleken met respondenten in Brussel en Wallonië (resp. 29% t.o.v. 18% en 22%); deze laatste op hun beurt, maken vaker gebruik van een zoekmachine op internet (resp. 61% en 56% t.o.v. 46% in Vlaanderen).

Er is een sterk verband tussen de leeftijd van de respondent en het opzoeken van een telefoonnummer via sociale netwerken: hoe jonger de respondent, hoe vaker men aangeeft telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken (-0,467). Omgekeerd, vinden dat hoe ouder de respondent, hoe vaker men een telefoonnummer opzoekt via: de telefonische inlichtingendienst (0,266), een online telefoongids (0,199) en een papieren telefoongids (0,119).

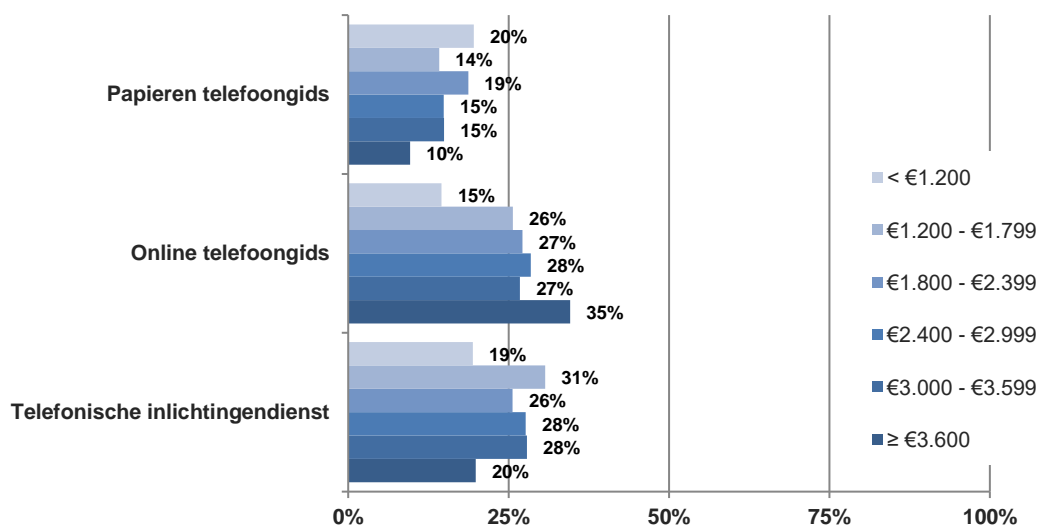
Figuur 134: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 9 'geen antwoord')

Naar inkomen vinden we eerder zwakke (doch significante) verbanden: hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men een telefoonnummer zal opzoeken via een papieren telefoongids (-0,143) en/of via de telefonische inlichtingendienst (-0,090). Omgekeerd, vinden dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men een telefoonnummer zal opzoeken via een online telefoongids (0,140).

Figuur 135: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N = 1.610; excl. 9 'geen antwoord')

Hoewel ook in de huidige editie 2021 het gebruik van de online zoekmotor met stip bovenaan staat, ligt het aandeel dat er gebruik van maakt om een telefoonnummer te zoeken toch significant lager dan in voorgaande edities (resp. 51% t.o.v. 55%-58% in edities 2017-2020). Het gebruik van sociale netwerken om een telefoonnummer te zoeken, was stelselmatig gestegen in voorgaande edities tot 21% in 2020; dit niveau wordt aangehouden in de huidige editie 2021. Omgekeerd was het gebruik van de papieren telefoongids stelselmatig gedaald doorheen de jaren tot 13% in 2020; in huidige editie 2021 houden we eenzelfde niveau aan. Het gebruik van de telefonische inlichtingendienst, alsook online telefoongids blijft stabiel ten aanzien van voorgaande jaren.

Van de 414 respondenten die de telefonische inlichtingendienst 1207 of 1212 raadplegen om een telefoonnummer op te zoeken, heeft 27% dit verschillende keren gedaan in het afgelopen jaar, 29% één keer en 34% nooit. 10% weet niet meer hoe vaak men in het afgelopen jaar de telefonische inlichtingendienst heeft geraadpleegd.

Tabel 38: Hoe vaak hebt u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via de telefoon geraadpleegd? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Verskillende keren	69	25,7%	35	31,1%	8	25,3%	112	27,1%
Eén keer	72	26,6%	39	34,1%	11	35,7%	121	29,3%
Nooit	101	37,4%	31	27,3%	9	28,7%	141	34,0%
Ik weet het niet	28	10,4%	8	7,5%	3	10,3%	40	9,6%
Totaal	269	100,0%	114	100,0%	31	100,0%	414	100,0%

Basis: respondenten die gebruik maken van de telefonische inlichtingendienst (N = 414)

Omwille van een aangepaste vraagstelling is geen vergelijking mogelijk met edities 2012 tot en met 2017. Bijkomend kan niet vergeleken worden met edities 2018 tot 2020 omdat toen met een andere basis werd gewerkt.

2.8.3 Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst

2.8.3.1 BETREFFENDE HET SOCIAAL TARIEF

- 6% van de respondenten geniet een sociaal tarief voor één of meerdere telecommunicatiediensten. Van zij die een sociaal tarief genieten, beschikt 55% over een sociaal tarief voor mobiele telefonie, 53% voor internettoegang en 47% voor vaste telefonie.

2.8.3.2 BETREFFENDE HET OPZOEKEN VAN EEN TELEFOONNUMMER

- 51% van de respondenten raadpleegt een zoekmachine op internet voor het opzoeken van een telefoonnummer;
- 27% raadpleegt een online telefoongids;
- 26% neemt contact op met de telefonische inlichtingendienst;
- 21% doet beroep op sociale netwerken;
- 14% raadpleegt nog altijd een papieren telefoongids.

3. Belangrijkste conclusies

Het BIPT wenste via deze studie van de perceptie van de Belgische telecommunicatiemarkt door consumenten een antwoord te krijgen op drie vragen:

1

HOE GEDRAGEN DE GEBRUIKERS ZICH OP DE BELGISCHE TELECOMMUNICATIEMARKT, IN HET BIJZONDER WAT BETREFT HET OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE OPERATOR, DE VERGELIJKING VAN AANBIEDINGEN EN DE TEVREDENHEIDSGRAAD?

- Wat betreft het gebruik van de verschillende telecommunicatie- en mediadiensten valt op dat bepaalde tendensen zich dit jaar verder doorzetten. Het gebruik van internettelevisie (40%) en betaalde Tv- of Video-On-Demand (40%) blijft toenemen. Anderzijds is er een verdere daling binnen vaste telefonie (46%). Tot slot blijft de penetratie van mobiele telefonie (93%), internet thuis (91%) en digitale televisie (81%) heel hoog.
- Het bundelen van verschillende telecommunicatiediensten lijkt over zijn hoogtepunt heen: 77% beschikt over een bundel, terwijl dit in de drie voorgaande jaren 81% tot 83% was. De klassieke Triple-playbundel (i.c. televisie, vast internet en vaste telefonie) blijft de meest voorkomende bundel.
- De twee populairste applicaties die gebruikt worden om privé via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn Whatsapp (83%) en Facebook Messenger (72%); beiden verliezen wel wat terrein in vergelijking met de twee voorgaande jaren.
- Prijs blijft het hoofdcriterium bij de keuze voor een bepaalde operator. De tevredenheid over de tarieven waarover men beschikt bij de verschillende diensten, is de voorbije jaren stabiel gebleven inzake bundels, vaste telefonie en vaste internettoegang thuis. Voor wat betreft mobiele telefonie is de tevredenheid over de tarieven gestegen in vergelijking met voorgaande jaren.
- In huidige editie 2021 zijn opnieuw meer respondenten veranderd van operator voor vaste diensten (13%); dit ligt in lijn met de vaststelling dat minder respondenten over een bundel beschikken en men bijgevolg minder sterk gebonden is aan een operator. Het veranderen van mobiele operator is wel stabiel gebleven in vergelijking met voorgaande jaren (11%). De belangrijke reden om niet te veranderen blijft de algemene tevredenheid over de operator.

2 | **BESCHIKT DE BELGISCHE GEBRUIKER OVER DE NODIGE TOOLS OM GEÏNFORMEERDE KEUZES TE MAKEN WAT BETREFT DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN?**

- Respondenten blijven het moeilijk vinden om de aangeboden diensten en prijzen van de operatoren te vergelijken (gemiddelde score tussen 2,6 en 2,9 op 5). De kennis over de vergelijkingstools blijft dan ook erg beperkt.
- Hoewel prijs het hoofdcriterium is bij de keuze van een operator, is de prijsvergelijker van het BIPT (bestetarief.be) nog maar weinig bekend (20%). De voorlichtingscampagne die het BIPT in 2020 in de media voerde, werd opgemerkt door 14% van de respondenten. Overige diensten / hulpmiddelen (i.c. gestandaardiseerde informatiefiches, dataportaal en speedtest-applicatie) zijn gekend door 11% tot 15% van de respondenten.
- Ruimere verspreiding lijkt wenselijk. Zeker ook omdat de gebruikers van de prijsvergelijker best tevreden zijn over het gebruiksgemak (3,4 op 5) en de relevantie van de resultaten (3,3 op 5). Dit laatste blijkt ook uit het aandeel respondenten dat na gebruik is veranderd van tariefplan en/of operator (resp. 40% en 35%).

3 | **ZIJN GEBRUIKERS VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE MOGELIJKHEDEN DIE DE MARKT BIEDT EN OVER HUN RECHTEN?**

- De kennis van consumentenrechten en -mogelijkheden blijft momenteel eerder beperkt:
 - 8% is op de hoogte dat ze het aangeboden e-mailadres van de operator gedurende 18 maanden kunnen behouden bij verandering van internetprovider;
 - één op de zeven respondenten (15%) weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur, vermeld wordt op alle facturen;
 - bijna de helft van de respondenten (46%) weet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen, 40% weet dit niet;
 - 17% van de respondenten weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon;
 - 53% van de respondenten weet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen op hun klantenpagina op de website van de operator.
- Wel goed ingeburgerd, is het kunnen behouden van het telefoonnummer bij verandering van operator van zowel vaste als mobiele telefonie (resp. 85% en 89%).
- De kennis over welke nummers een toeslag hebben, blijft ook in deze editie nog vrij beperkt (tussen 46% en 52%). Eén op de tien respondenten met vaste en/of mobiele telefonie, heeft de gratis toegangsblokkering voor dergelijke nummers geactiveerd.
- Positief is dat steeds meer respondenten weten dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie bestaat (55% t.o.v. 30% tot 44% in voorgaande jaren).

4. Bijlagen

4.1 Methodologie

De studie is opgebouwd uit 4 fasen:

- Fase 1: Voorbereiding en opzet van het onderzoek:
 - Methodiek van bevraging;
 - Optimalisatie van de vragenlijst;
 - Theoretische steekproef.

- Fase 2: Organisatie en uitvoering van het veldwerk:
 - Voorbereiding & afhandeling van de zending;
 - Opvolging retour en herinneringsbrief;
 - Timing van het veldwerk;
 - (Non-)Respons;
 - Online enquête;
 - Controle en kwaliteit van de enquêtes;
 - Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef.

- Fase 3: Verwerking en analyse van de verzamelde gegevens:
 - Descriptieve analyses;
 - Significantietoetsen.

- Fase 4: Rapportering en oplevering

In dit hoofdstuk wordt de gevolgde methodologie voor de eerste drie fasen op transparante wijze uitgelegd met als doel de resultaten van het onderzoek zo correct mogelijk te kunnen interpreteren.

4.1.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek

4.1.1.1 METHODIEK VAN BEVRAGING

De methodiek die diende gevolgd te worden, was deze die bij alle voorgaande edities is gevolgd, met name een schriftelijke postenquête op adres (op naam) met responsverhogende maatregelen (methode Dillman D.A. 1978 - zie verder) op basis van een steekproef getrokken uit het Rijksregister.

In de edities 2015 tot en met 2018 werd aan de geselecteerde respondenten eveneens de mogelijkheid geboden om de vragenlijst via internet in te vullen in het geval zij de vragenlijst niet schriftelijk wensten in te vullen. Sinds editie 2019 werd deze mogelijkheid niet meer aangeboden, dit op vraag van het Rijksregister zodoende de volledige anonimiteit te kunnen garanderen.

In het bestek van editie 2021 werd wel aangegeven dat in geval van onvoldoende antwoorden op de schriftelijke enquêtering, het onderzoeksbureau verplicht kan worden om de steekproef aan te vullen middels een methodiek van haar keuze, met inachtneming van de GDPR.

4.1.1.2 OPTIMALISATIE VAN DE VRAGENLIJST

Een adequate vragenlijst is een noodzakelijke voorwaarde voor een succesvol onderzoek. Een kwantitatief onderzoek kan maar zo goed zijn als de vragenlijst is.

Op basis van de resultaten van voorgaande studies, alsook om een antwoord te kunnen geven op nieuwe vragen, werden door het BIPT een aantal wijzigingen aangebracht in de vragenlijst van editie 2021. Sommige wijzigingen hebben implicaties voor wat betreft de vergelijking van de resultaten van deze editie met voorgaande edities.

De vragenlijst bestaat uit 8 delen:

1. het gebruik van telecommunicatie en media / keuze van operator;
2. de tevredenheid over de telecommunicatiediensten;
3. problemen en gedragingen in geval van problemen;
4. vergelijking van de operatoren;
5. verandering van operator en transparantie;
6. de rechten van de consument;
7. vragen over de monitoring van de universele dienst (infodiensten, telefoongidsen, ...);
8. sociaal-economische karakteristieken van de respondent.

4.1.1.3 THEORETISCHE STEEKPROEF

POPULATIE

De populatie betreft de Belgische bevolking van 15 jaar tot en met 74 jaar oud¹², analoog aan de studies voor het B.I.P.T. vanaf 2016. In eerdere studies (i.c. 2012 tot en met 2015) was geen leeftijdsbovendgrens vastgesteld.

STEEKPROEFGROOTTE & FOUTENMARGE

De nauwkeurigheid van de resultaten is afhankelijk van de steekproefgrootte. Des te groter de steekproef is, des te nauwkeuriger zal het resultaat zijn.

Wanneer we de resultaten weergeven als $a \pm b \%$ (bvb. $43\% \pm 4\%$), zijn de maximale afwijkingen (of de maximale foutenmarge) bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% de volgende:

Tabel 39: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte

Steekproefgrootte ¹³	Foutenmarge
2.000	2,17%
1.500	2,50%
1.000	3,07%
500	4,33%

De vooropgestelde theoretische steekproef (aantal netto te realiseren enquêtes) bedroeg $N=1.500$, wat overeenkomt met een maximale foutenmarge van 2,5%.

¹² Sinds de laatste vijf edities (vanaf 2016) is het leeftijdsbovendgrens op vraag van het BIPT op 74 jaar vastgelegd en dit n.a.v. klachten die men ontvangen had van personen die een vragenlijst hadden ontvangen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden wegens te hoge leeftijd.

¹³ De netto gerealiseerde steekproef, i.c. alle enquêtes die voldoende zijn ingevuld en bijgevolg als valide weerhouden worden.

TYPE STEEKPROEF – SAMENSTELLING VAN DE STEEKPROEF

Er werd geopteerd voor een proportioneel gestratificeerde steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht die de huidige verdeling in de Belgische bevolking weerspiegelt.

Onderstaande tabel geeft enerzijds de verdeling van de populatie naar gewest, leeftijd en geslacht weer, anderzijds de te realiseren steekproef die hieruit volgt.

Tabel 40: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht

Populatie¹⁴

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	367.158	406.997	420.284	465.192	451.816	336.242	2.447.689	4.874.189
	Vrouw	350.985	403.744	416.292	453.102	448.452	353.925	2.426.500	
Wallonië	Man	222.251	230.971	228.473	252.174	235.148	175.508	1.344.525	2.711.622
	Vrouw	213.651	228.507	228.849	251.574	245.094	199.422	1.367.097	
Brussel	Man	70.925	100.187	94.801	81.729	58.619	36.698	442.959	894.202
	Vrouw	70.822	106.411	91.168	75.528	62.100	45.214	451.243	
Totaal	Man	660.334	738.155	743.558	799.095	745.583	548.448	4.235.173	8.480.013
	Vrouw	635.458	738.662	736.309	780.204	755.646	598.561	4.244.840	

Theoretische steekproef

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	65	72	74	82	80	59	433	862
	Vrouw	62	71	74	80	79	63	429	
Wallonië	Man	39	41	40	45	42	31	238	480
	Vrouw	38	40	41	45	43	35	242	
Brussel	Man	13	18	17	14	10	6	78	158
	Vrouw	13	19	16	13	11	8	80	
Totaal	Man	117	131	132	141	132	97	749	1.500
	Vrouw	112	131	130	138	134	106	751	

¹⁴ Bevolkingscijfers op 01/01/2019, bron: FOD Economie (<http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/>)

4.1.2 Uitvoering van het veldwerk

4.1.2.1 VOORBEREIDING & AFHANDELING VAN DE ZENDING

De organisatie en verzameling van de gegevens ging uit van M.A.S in samenwerking met het Rijksregister. Het Rijksregister stond in voor de trekking van de bruto-steekproef (i.c. alle personen die worden uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen) enerzijds, en het versturen van de postpakketten naar de geselecteerde personen anderzijds. M.A.S. stond in voor de samenstelling van de postpakketten. Het Rijksregister was voorts nog belast met het openen van de retourenveloppen teneinde de anonimiteit van de respondenten te garanderen.

In totaal dienden N=1.500 valide ingevulde vragenlijsten verzameld te worden. Om dit aantal te behalen werd één zending georganiseerd waarbij 5.700 postpakketten¹⁵ werden verstuurd.

De verdeling naar gewest was als volgt:

- Vlaanderen: 1.613 pakketten;
- Wallonië: 1.864 pakketten;
- Brussel: 2.223 pakketten.

De 5.700 geselecteerden kregen van het Rijksregister op hun thuisadres een enveloppe toegestuurd met hierin:

- een begeleidend schrijven (uitnodigingsbrief) opgemaakt door het BIPT;
- de vragenlijst;
- een retourenveloppe (port betaald door bestemming);
- het privacybeleid;
- een invulkaart (brief) waarop de respondent zijn naam en adresgegevens kon noteren, wilde men mee participeren aan de verloting van Sodexo-cheques ter waarde van 20 euro.

Bij de opzet van een schriftelijke verzending wordt er steeds op toegezien dat alle mogelijke maatregelen tot maximalisatie van de respons zoveel als mogelijk worden opgevolgd. M.A.S. laat zich hierbij leiden door deze die ontworpen zijn door Dillman¹⁶ en beschreven in de 'Total Design Methode'.

¹⁵ Het aantal pakketten is gebaseerd op de responscijfers van voorgaande jaren.

¹⁶ Dillman, Total Design Method, 1978.

- ❖ Zo dient aan de begeleidende brief zeer veel aandacht besteed te worden. Hij moet erg motiverend werken.

In het begeleidend / 'geofficialiseerd' schrijven – afgedrukt op briefpapier van het BIPT en ondertekend door Michel Van Bellinghen (voorzitter van de Raad) en Luc Vanfleteren (lid van de Raad) – werd in de eerste paragraaf beknopt de reden van het schrijven aangegeven (korte en bevattelijke schets van de opzet en context van het onderzoek).

In een tweede paragraaf werd geduid op de anonimiteit van de antwoorden, aangezien het Rijksregister instaat voor het verzenden en ontvangen van de vragenlijsten en noch het BIPT, noch het onderzoeksbureau M.A.S. toegang hebben tot de coördinaten van de geselecteerden/respondenten.

Voorts werd nog melding gemaakt van:

- de uiterste terugstuurdatum;
 - de retour envelop 'port betaald door bestemming';
 - de duurtijd van de enquête;
 - de verloting;
 - telefoonnummer van M.A.S. waarop men steeds terecht kon met vragen aangaande de vragenlijst;
 - expliciete verwijzing naar het privacybeleid bv. *"Uw privacy wordt te allen tijde gerespecteerd: we verwerken de gegevens volgens de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)"*.
- ❖ De vragenlijst moet zo aantrekkelijk en overzichtelijk mogelijk gemaakt worden door een verzorgde lay-out, liefst in brochurevorm.
Bij de optimalisatie van de vragenlijst werd derhalve – door M.A.S. – bijzondere zorg besteed aan het zo aantrekkelijk en overzichtelijk mogelijk maken van het enquêteformulier (cf. verzorgde lay-out en goede druk in boekvorm met nietje in de rug). Er werden tevens duidelijke instructies gegeven voor het invullen ervan (voorblad van het enquêteformulier).
 - ❖ Het terugzenden van de vragenlijst werd vergemakkelijkt door vooraf geadresseerde terugstuur-enveloppen aan de postpakketten toe te voegen. De enveloppen droegen de vermelding 'port betaald door bestemming'.
 - ❖ Nog een andere Dillman-maatregel is ervoor zorgen dat de vragenlijst de respondent vlak voor het weekend bereikt. Zodanig de postpakketten voor het weekend bij de geselecteerden in de bus zouden vallen, werden deze door het Rijksregister maandag op de post gedaan; dit geldt evenzeer voor de herinneringsmailing.
 - ❖ Tot slot raadt Dillman aan een geschenkje ('incentive') te voorzien. De bevragingen van voorgaande jaren hebben aangetoond dat een incentive noodzakelijk is om de medewerking aan het onderzoek te maximaliseren. Om die reden werd ook voor de bevraging van 2021 door het BIPT een incentive voorzien middels een verloting van Sodexo-cheques ter waarde van 20 euro. Hiervoor dienden de respondenten op een antwoordbrief hun coördinaten te noteren en mee terug te sturen met de vragenlijst.

4.1.2.2 OPVOLGING RETOUR EN HERINNERINGSBRIEF

De terugzendingen van de ingevulde vragenlijsten werden verwerkt door het Rijksregister:

- de retouromslagen werden geopend;
- de vragenlijst en antwoordbrief voor de verloting werden gescheiden;
- alle vragenlijsten (ook slechts deels ingevulde) werden vervolgens overgemaakt aan het onderzoeksbureau M.A.S.

Een herinneringsbrief kan worden verzonden om personen die niet geantwoord hebben alsnog aan te sporen tot medewerking. Dillman voorziet drie opvolgingszendingen: (1) na één week een voorgedrukte kaart voor iedereen, met dank voor wie reeds geantwoord heeft en een herinnering voor de anderen; (2) na drie à vier weken een brief met een nieuwe vragenlijst ingesloten voor al diegenen die nog niet antwoordden; (3) een aangetekende brief na zeven weken.

Er werd geopteerd om na verloop van 2 weken na het verzenden van de vragenlijst een herinneringsbrief te sturen. Aangezien de vragenlijst anoniem was, en niet kon worden nagegaan wie de vragenlijst wel of niet teruggestuurd had, ontvingen alle 5.700 geselecteerden een herinnerings-postpakket. Het herinnerings-postpakket was identiek aan dit van de oorspronkelijke uitnodiging, met dit verschil dat in het begeleidend schrijven aan de geselecteerde gevraagd werd de vragenlijst alsnog in te vullen en terug te sturen. Indien zij dit reeds gedaan hadden, werd gevraagd om het postpakket te negeren. Verder werd aangegeven dat indien zij de vragenlijst niet ontvangen hadden (of verloren hadden), zij een nieuw exemplaar konden ontvangen. Deze brief werd tevens opgemaakt op briefpapier van en met logo van het BIPT en ondertekend door Michel Van Bellinghen (voorzitter van de Raad) en Luc Vanfleteren (lid van de Raad).

4.1.2.3 TIMING VAN HET VELDWERK

De 5.700 postpakketten werden allen verzonden door het Rijksregister op maandag 1 maart 2021. Aangenomen wordt dat de vragenlijsten 2-3 dagen na verzending bij de respondenten aankwamen, zijnde woensdag 3 en donderdag 4 maart 2021. In de brief werd gevraagd de vragenlijst terug te sturen voor woensdag 17 maart 2021.

Twee weken na het verzenden van de vragenlijsten, gingen de herinneringspakketten de deur uit. Ook deze werden verzonden op een maandag (15 maart 2021), zodat ze op woensdag 17 en donderdag 18 maart bij de geselecteerden in de bus zouden vallen. De uiterste terugstuurdatum die in de herinneringsbrief vermeld stond, was woensdag 31 maart 2021.

4.1.2.4 BRUTO-RESPONS SCHRIFTELIJKE POSTMAILING

Van de 5.700 verzonden schriftelijke vragenlijsten, werden in totaal 1.273 (ten minste gedeeltelijk) ingevulde enquêtes ontvangen.

De bruto-responsgraad – berekend op alle schriftelijk ingevulde vragenlijsten, inclusief deze die niet volledig werden ingevuld – ligt zodoende op 22,3%.

De verdeling naar gewest bedraagt:

- Vlaanderen: 531 enquêtes (op 1.613 verzonden → bruto-responsgraad: 33%);
- Wallonië: 481 enquêtes (op 1.864 verzonden → bruto-responsgraad: 26%);
- Brussel: 261 enquêtes (op 2.223 verzonden → bruto-responsgraad: 12%).

4.1.2.5 ONLINE ENQUÊTE

Aangezien de vooropgezette aantallen zowel op niveau van België (N=1.500), als op niveau van de regio's (i.c. Vlaanderen) niet werden behaald middels de schriftelijke postmailing, heeft M.A.S. – na overleg met het BIPT – de netto-steekproef aangevuld met een online bevraging; zoals ook voorzien was in het bestek 2021.

Voor de online 'aanvulling' werd een willekeurige, representatieve selectie van respondenten uit het M.A.S.-online panel genomen overeenkomstig de nog aan te vullen aantallen volgens de vooropgezette criteria naar leeftijd, geslacht en regio.

In concreto werden 350 online enquêtes (valide) bij respondenten in Vlaanderen afgenomen.

4.1.2.6 CONTROLE EN KWALITEIT VAN DE ENQUÊTES

Na terugzending en eerste controle werden de ingevulde schriftelijke enquêtes ingevoerd. Vervolgens werd, zowel bij de ingevoerde enquêtes als bij de enquêtes die online werden ingevuld, gekeken naar de degelijkheid en de volledigheid van de ingevulde enquêtes.

De kwaliteit van het onderzoek volgt uit het uitvoeren van de noodzakelijke controles op het databestand die toelaten om aberraties te detecteren om zo te kunnen terugkoppelen naar de oorspronkelijke enquête. De antwoorden en antwoordpatronen moeten coherent zijn. Dit werd geëvalueerd op databaseniveau en omvatte o.a. het nagaan van tegenspraak, het nagaan of de vragen die beantwoord zijn ook effectief moesten beantwoord worden, ...

Enkel valide enquêtes maken deel uit van de gerapporteerde / gerealiseerde steekproef (i.c. netto-steekproef). Een enquête werd slechts als valide weerhouden, indien ze aan onderstaande criteria voldeed:

- minstens 90% van karakteriserende variabelen (socio-demo) moeten volledig zijn;
- minstens 90% van de belangrijkste vragen moeten beantwoord zijn;
- de antwoorden op de onderling verbonden vragen moeten coherent zijn.

4.1.2.7 BETROUWBAARHEID EN REPRESENTATIVITEIT VAN DE STEEKPROEF

Na controle van de kwaliteit van de enquêtes werd een finale netto-steekproef bekomen bestaande uit N=1.610 valide ingevulde enquêtes. Tabel 3 toont de verdeling van de gerealiseerde netto-steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht.

Tabel 41: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	53	52	50	73	106	111	445	878
	Vrouw	80	72	75	73	79	54	433	
Wallonië	Man	24	34	40	48	45	49	240	480
	Vrouw	26	45	42	52	47	28	240	
Brussel	Man	7	16	22	26	24	23	118	252
	Vrouw	16	27	28	14	24	25	134	
Totaal	Man	84	102	112	147	175	183	803	1.610
	Vrouw	122	144	145	139	150	107	807	

Met een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft de respectievelijke steekproefgrootte op het niveau van de Belgische bevolking een foutenmarge van maximaal 2,4%. Concreet betekent dit dat telkens we een antwoordpercentage in de steekproef zien, we er 95% zeker van kunnen zijn, dat het werkelijke percentage (van de gehele Belgische bevolking) maximaal 2,4% afwijkt in negatieve of positieve zin.

De **betrouwbaarheid** van de resultaten hangt samen met de steekproefgrootte, hoe meer respondenten in de steekproef, hoe groter de betrouwbaarheid dat hun antwoorden geëxtrapoleerd kunnen worden naar de populatie. Om die reden ligt de betrouwbaarheid op het niveau van subgroepen (bijv. de gewesten) lager dan op het niveau van de Belgische bevolking. In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van de foutenmarges op het niveau van de gewesten en stellen we vast dat deze variëren tussen 3,3% en 6,2%.

Tabel 42: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar)

Gewest	Aantal in populatie	Aantal in steekproef	Betrouwbaarheidsniveau	Foutenmarge
Vlaanderen	4.874.189	878	95%	3,31%
Wallonië	2.711.622	480	95%	4,47%
Brussel	894.202	252	95%	6,17%
Totaal	8.480.013	1.610	95%	2,44%

De **representativiteit** van de steekproef heeft alles te maken met de samenstelling van de steekproef en de mate waarin deze afwijkt van de samenstelling van de populatie. We zagen reeds dat de bruto-steekproef getrokken werd in functie van een aantal belangrijke parameters – zijnde gewest, leeftijd en geslacht – om zo de kans op een representatieve netto-steekproef te verhogen.

Non-respons is een factor die de representativiteit van de steekproef in het gedrang kan brengen. Subgroepen die in de netto-steekproef over- of ondervetegenwoordigd zijn, kunnen ervoor zorgen dat de resultaten van het onderzoek niet generaliseerbaar zijn naar de gehele populatie. In tabel 5 en tabel 6 wordt in detail respectievelijk de verdeling in de populatie en de verdeling in de gerealiseerde netto-steekproef bekeken voor wat betreft de parameters gewest, leeftijd en geslacht.

Tabel 43: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	4,3%	4,8%	5,0%	5,5%	5,3%	4,0%	28,9%	57,5%
	Vrouw	4,1%	4,8%	4,9%	5,3%	5,3%	4,2%	28,6%	
Wallonië	Man	2,6%	2,7%	2,7%	3,0%	2,8%	2,1%	15,9%	32,0%
	Vrouw	2,5%	2,7%	2,7%	3,0%	2,9%	2,4%	16,1%	
Brussel	Man	0,8%	1,2%	1,1%	1,0%	0,7%	0,4%	5,2%	10,5%
	Vrouw	0,8%	1,3%	1,1%	0,9%	0,7%	0,5%	5,3%	
Totaal	Man	7,8%	8,7%	8,8%	9,4%	8,8%	6,5%	49,9%	100,0%
	Vrouw	7,5%	8,7%	8,7%	9,2%	8,9%	7,1%	50,1%	

Tabel 44: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	3,3%	3,2%	3,1%	4,5%	6,6%	6,9%	27,6%	54,5%
	Vrouw	5,0%	4,5%	4,7%	4,5%	4,9%	3,4%	26,9%	
Wallonië	Man	1,5%	2,1%	2,5%	3,0%	2,8%	3,0%	14,9%	29,8%
	Vrouw	1,6%	2,8%	2,6%	3,2%	2,9%	1,7%	14,9%	
Brussel	Man	0,4%	1,0%	1,4%	1,6%	1,5%	1,4%	7,3%	15,7%
	Vrouw	1,0%	1,7%	1,7%	0,9%	1,5%	1,6%	8,3%	
Totaal	Man	5,2%	6,3%	7,0%	9,1%	10,9%	11,4%	49,9%	100,0%
	Vrouw	7,6%	8,9%	9,0%	8,6%	9,3%	6,6%	50,1%	

Wanneer beide met elkaar vergeleken worden (zie tabel 7) valt in de eerste plaats op dat het aandeel respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de netto-steekproef 5% hoger ligt dan in de populatie. Anderzijds blijkt het aandeel respondenten uit Vlaanderen 3% en uit Wallonië 2% lager te liggen in de netto-steekproef vergeleken met de populatie. De verdeling in de steekproef blijkt dus niet geheel over een te komen met de verdeling in de populatie.

Tabel 45: Evaluatie verdeling gerealiseerde netto-steekproef t.o.v. verdeling populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	-1,0%	-1,6%	-1,9%	-1,0%	1,3%	2,9%	-1,2%	-2,9%
	Vrouw	0,8%	-0,3%	-0,3%	-0,8%	-0,4%	-0,8%	-1,7%	
Wallonië	Man	-1,1%	-0,6%	-0,2%	0,0%	0,0%	1,0%	-0,9%	-2,2%
	Vrouw	-0,9%	0,1%	-0,1%	0,3%	0,0%	-0,6%	-1,2%	
Brussel	Man	-0,4%	-0,2%	0,2%	0,7%	0,8%	1,0%	2,1%	5,1%
	Vrouw	0,2%	0,4%	0,7%	0,0%	0,8%	1,0%	3,0%	
Totaal	Man	-2,6%	-2,4%	-1,8%	-0,3%	2,1%	4,9%	-0,1%	0,0%
	Vrouw	0,1%	0,2%	0,3%	-0,6%	0,4%	-0,4%	0,1%	

Dat de verdeling van de netto-steekproef niet geheel overeenkomt met de verdeling van de populatie, hoeft echter geen onoverkomelijk probleem te zijn aangezien een weging kan worden uitgevoerd op de betreffende drie parameters; dit is een gangbare procedure in sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Indien de verwerking van de resultaten zou gebeuren met de huidige verhoudingen voor wat betreft gewest, leeftijd en geslacht, zouden bepaalde subgroepen te zwaar doorwegen in de uiteindelijke resultaten. Om die reden werden in de resultaten de juiste verhoudingen hersteld door aan de respondenten een bepaald gewicht (d.i. een wegingscoëfficiënt) toe te kennen, berekend op basis van het gewest, de leeftijdscategorie en het geslacht van de respondent.

Tabel 8 geeft een overzicht van de wegingcoëfficiënten. Om deze te berekenen wordt voor een bepaalde subgroep (bv. Vlaanderen/man/25-34 jaar) gekeken naar wat het aandeel in de populatie is en vervolgens wat het aandeel in de steekproef is.

Nemen we als voorbeeld mannen van 65 tot 74 jaar uit Vlaanderen: in de populatie bedraagt hun aandeel 4,0% (zie tabel 5), in de steekproef bedraagt hun aandeel 6,9% (zie tabel 6). De wegingscoëfficiënt wordt bekomen door het aandeel in de populatie te delen door het aandeel in de steekproef; in dit voorbeeld geeft dit $4,0/6,9=0,58$. Concreet betekent dit dat elke man van 65 tot 74 jaar uit Vlaanderen in de steekproef het gewicht 0,58 krijgt toegekend. Bij de berekening van de resultaten zal deze subgroep van respondenten voor 0,6 meetellen en dit is logisch aangezien ze in de steekproef oververtegenwoordigd zijn vergeleken met de populatie.

Om de representativiteit niet in het gedrang te brengen is het evenwel noodzakelijk de wegingscoëfficiënten zo klein mogelijk te houden om te vermijden dat de antwoorden van een te klein aantal respondenten worden geëxtrapoleerd naar de betreffende subgroep in de populatie. De kleinste wegingcoëfficiënt bedraagt 0,3029311 en de grootste 1,9236704 – wat onder de grens van 2,5 blijft die in sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt toegepast.

Tabel 46: Overzicht van de toegekende wegingscoëfficiënten – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Vlaanderen	Man	1,3152445	1,4859946	1,5958873	1,2098701	0,8092545	0,5751198
	Vrouw	0,8329673	1,0646404	1,0538193	1,1784264	1,0777505	1,2443623
Wallonië	Man	1,7581739	1,2897570	1,0844368	0,9974438	0,9921061	0,6800333
	Vrouw	1,5601305	0,9640873	1,0344966	0,9185267	0,9900661	1,3522108
Brussel	Man	1,9236704	1,1888327	0,8181249	0,5968046	0,4637207	0,3029311
	Vrouw	0,8403836	0,7482593	0,6181783	1,0242579	0,4912581	0,3433699

4.1.3 Verwerking en analyse van de gegevens

In dit gedeelte wordt meer uitleg gegeven bij de analyses die werden uitgevoerd, zijnde:

- univariate analyses;
- bivariate analyses;
- significantietoetsen.

Het softwarepakket dat hiervoor gebruikt werd, is SPSS.

De resultaten werden verwerkt middels **kruistabulaties**¹⁷ (bivariate analyses), met telkens weergave van de totale basis (univariate analyses). Elke tabel toont enerzijds het aantal respondenten in de betrokken subgroep (gewogen N), alsook het corresponderend kolompercentage (gewogen %). Waar dit zinvol was, werden tevens een aantal elementaire statistische kenmerken bepaald, zoals gemiddelde, mediaan, modus, enz.

De volgende kruistabulaties werden – op vraag van het BIPT – uitgevoerd:

- naar het gewest van de woonplaats van de respondenten;
- naar de leeftijdscategorie van de respondenten;
- naar het inkomensniveau van de respondenten;
- naar editie van het onderzoek (vgl. met de resultaten van voorgaande edities).

Voor elke kruistabulatie werd tevens aan de hand van een **significantietoets** (Chi², ANOVA, ...) nagegaan of een gevonden verschil (in antwoordpercentage of gemiddelde) tussen subgroepen, ook daadwerkelijk een verschil betrof of eerder aan toeval te wijten was. De bespreking van de resultaten beperkt zich tot verschillen die significant blijken.

In sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt van een significant verschil gesproken, indien de kans dat het gevonden verschil in de steekproef, ook een daadwerkelijk verschil in de populatie betreft, groter dan 95% is. Met andere woorden, er is minder dan 5% kans dat het gevonden verschil aan toeval te wijten is.

De kruistabulaties, met bijhorende significantietoets, werden gebundeld in een afzonderlijk tabellenrapport.

Vanaf editie 2016 werden enkel respondenten van 15 jaar tot en met 74 jaar in de steekproef opgenomen, terwijl in eerdere edities (i.c. 2012 tot en met 2015) geen maximum leeftijdsgrens was ingesteld¹⁸. Om een correcte vergelijking van alle edities te kunnen uitvoeren, werden de steekproeven van de edities 2012 tot en met 2015 herwogen, waarbij de antwoorden van respondenten ouder dan 74 jaar niet in de resultaten zijn opgenomen.

¹⁷ Kruistabulaties kunnen op alle parameters gebeuren, maar zijn pas zinvol indien de subpopulaties groter zijn dan N=100.

¹⁸ In 2015 ontving het BIPT veel klachten van personen die een vragenlijst hadden gekregen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden. Om die reden werd beslist om vanaf editie 2016 een bovengrens in te stellen inzake leeftijd van de respondent.

4.2 Vragenlijst 2021



VRAGENLIJST OVER UW GEBRUIK VAN TELEFONIE, INTERNET EN TELEVISIE IN BELGIË

Geachte,

Het BIPT, Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, streeft ernaar zoveel mogelijk de gewoonten, keuzes en motieven van de gebruikers van telefonie, internet en televisie beter te kennen. Dankzij deze informatie zal het BIPT kunnen begrijpen wat op de markt niet goed werkt en maatregelen kunnen nemen om de situatie te verbeteren. Het BIPT heeft deze vragenlijst opgesteld en de statistische analyse van de resultaten toevertrouwd aan de firma M.A.S. uit Leuven.

Alvorens de vragenlijst in te vullen, willen wij u vragen de instructies op deze pagina goed door te nemen.

Wie moet de vragenlijst invullen?

De vragenlijst moet ingevuld worden door de persoon naar wie de vragenlijst is verzonden. De naam van deze persoon bevindt zich op de briefomslag. U dient persoonlijk te antwoorden op de vragen, **zonder hulp van anderen**. Indien u een vraag niet goed begrijpt, mag u natuurlijk uitleg vragen aan iemand maar we willen wel jouw mening weten!

Hoe vult u de vragenlijst in?

Lees steeds rustig de volledige vraag en alle bijgevoegde commentaren vooraleer te antwoorden. Telkens moet u het juiste antwoord aankruisen of een score geven op een schaal van 0 tot 10 of van 0 tot 5. Soms zal u gevraagd worden om uw antwoord te preciseren en uit te schrijven.

Let erop dat u geen vraag vergeet.

Voorbeeld van een vraag waarbij het antwoord moet worden aangekruist:

- Antwoord 1
 Antwoord 2

Voorbeeld van een vraag waarbij een score moet worden gegeven op een schaal van 0 tot 10:

	Helemaal niet tevreden										Zeer tevreden	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antwoord 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Antwoord 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Indien u vragen hebt of hulp nodig hebt met het invullen van de vragenlijst, kunt u steeds terecht bij M.A.S. op het nummer 016/22.69.67.

U maakt kans op een cadeau!

Door het deelnameformulier samen met de vragenlijst terug te sturen, neemt u deel aan de loting waarbij u een cadeaubon van Sodexo ter waarde van € 20 kunt winnen.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De ingezamelde informatie zal door M.A.S. worden verwerkt en zal uitsluitend in het kader van de studie worden gebruikt. Enkel het Rijksregister zal toegang hebben tot uw identificatiegegevens. Het BIPT en M.A.S. zullen daar geen toegang toe hebben.

**Uw mening is belangrijk voor ons.
Heel erg bedankt voor uw medewerking!**

PRIVACYVERKLARING

Ten behoeve van deze enquête is er met u contact opgenomen via het Rijksregister, dat uw adresgegevens heeft uitgeloot.

De bedoeling en de manier waarop de antwoorden verwerkt zullen worden, worden uitgelegd in de contactbrief en in de herinneringsbrief.

De informatie die volgt heeft tot doel u uit te leggen wat er met uw persoonsgegevens zal gebeuren; ze zullen namelijk anoniem worden behandeld, zowel door het BIPT als door zijn onderaannemer M.A.S.

De deelname aan de wedstrijd moet noodzakelijkerwijs gebeuren via de verzending van papieren formulieren door middel van een voorgefrankeerde envelop.

Noch het BIPT, noch M.A.S. heeft op enig moment in de peiling kennis van deze gegevens, aangezien de vragenlijsten worden verzonden door het Rijksregister.

Ook de antwoorden die u op deze enquête verstrekt, worden verwerkt door het Rijksregister en zijn volkomen anoniem: op de verstrekte formulieren moet geen enkel persoonsgegeven worden vermeld.

De resultaten worden geaggregeerd (statistieken georganiseerd in een datastructuur waardoor het mogelijk is informatie te krijgen over groepen met gemeenschappelijke karakteristieken) en maken het voorwerp uit van een publicatie door het BIPT die betrekking heeft op de steekproef in zijn geheel en niet op de brutogegevens.

De volgende maatregelen worden nu genomen om zich te wapenen tegen het risico voor indirecte re-identificatie van de respondenten: beperking van de verzameling van sociodemografische informatie tot het geslacht, tot het bestuurlijke gewest waar men woont en tot de leeftijdsklasse, om de kwaliteit van de verzamelde steekproef te kunnen controleren en eventueel de steekproef te kunnen wegen, mocht een correctie nodig blijken. De sociodemografische variabelen worden bovendien in zeer ruime categorieën gedefinieerd zodat elk gevaar voor identificatie van de respondent voorkomen wordt, zelfs wanneer die categorieën onderling gekruist worden.

Op geen enkel ogenblik verzamelt of bewaart iemand persoonsgegevens die op u betrekking hebben.

Aangezien deze peiling geen lange periode beoogt, zullen de diensten van het Rijksregister elke steekproef van personen vernietigen zodra de herinneringsbrieven verzonden zijn.

Er is noch op de contactbrief, noch op het enquêteformulier, noch op de herinneringsbrieven, noch op de enveloppen die bestemd zijn om het enquêteformulier terug te sturen een code aangebracht.

Aan de hand van de informatie die via de vragen op het enquêteformulier is verzameld, kan er geen verband worden gelegd met een bepaalde persoon.

De ontvangen gegevens kunnen als anoniem worden bestempeld, want er zouden onredelijke middelen moeten worden ingezet om een of meer respondenten te identificeren, waardoor het risico voor identificatie marginaal wordt. Daarom gaat het niet om persoonsgegevens, want de persoon wordt niet geïdentificeerd en is niet identificeerbaar.

Na ontvangst van de vragenlijsten zullen die via een optische lezer van M.A.S. passeren. De kopies zullen vervolgens worden bewaard in een beveiligd archieflokaal van het BIPT gedurende de volledige periode van het project (3 jaar) en 6 maanden na het einde van het project om logistieke redenen. Na die termijn zullen de vragenlijsten door het BIPT worden vernietigd. M.A.S. zal de vragenlijsten bewaren zolang dat nuttig is voor de aggregatie van de gegevens; daarna zullen die vragenlijsten worden vernietigd.

Op geen enkel ogenblik zullen de gegevens worden overgedragen aan een andere persoon of voor andere doeleinden worden gebruikt.

Het BIPT beschikt over een functionaris voor gegevensbescherming die toeziet op de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de gegevens, en op de naleving van de toepasselijke wetgeving. U kan deze functionaris contacteren via : dataprotection@bipt.be voor al uw verzoeken tot informatie of vragen tot uitoefening van uw rechten inzake privacybescherming.

U kan deze functionaris ook schriftelijk contacteren op het adres :

BIPT
Functionaris voor gegevensbescherming
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
B-1030 Brussel

Via dit adres kan u ook een kopie van uw persoonsgegevens opvragen om na te gaan of de informatie die wordt bewaard juist is en/of om deze informatie te verbeteren of bij te werken. In de mate dat dit niet tegenstrijdig is met een wettelijke verplichting of het algemeen belang, wordt uw verzoek ingewilligd en verwerkt. U kan ook vragen dat uw persoonsgegevens volledig worden gewist als de verwerking gebaseerd is op uw toestemming. In de mate dat dit niet tegenstrijdig is met een wettelijke verplichting of het algemeen belang, wordt uw verzoek ingewilligd en verwerkt.

Als u van oordeel bent dat dat uw rechten inzake de verwerking van uw persoonsgegevens niet werden gerespecteerd, kan u een klacht indienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit via [contact\(at\)apd-gba.be](mailto:contact(at)apd-gba.be) of per post :

Gegevensbeschermingsautoriteit
Drukpersstraat 35
1000 Brussel

1. GEBRUIK VAN TELECOMMUNICATIE EN MEDIA / KEUZE VAN OPERATOR

1. Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u?

(Duid enkel de toestellen of diensten aan die u privé en buiten uw werkplek gebruikt; Meer dan één antwoord mogelijk)

- Analoge televisie (d.i. televisie zonder decoder)
- Digitale televisie (d.i. televisie met decoder)
- Betaalde TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD) (via diensten zoals Netflix)
- Internettelevisie (d.i. een televisieprogramma bekijken via de computer, laptop, smartphone of tablet (bv. VRT NU, RTBF en direct))
- Vaste telefonie (vaste lijn)
- Mobiele telefonie (gsm of smartphone)
- Telefonie via internet / via computer / voice over IP (bv. Skype™, WhatsApp, FaceTime, Facebook Messenger, MS-TEAMS)
- Internet thuis (vast of wifi)
- Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop
- Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)

2. Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)?

- Ja → ga naar vraag 3
- Neen → ga naar vraag 4
- Weet ik niet → ga naar vraag 4

3. Hoe is uw bundel samengesteld?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Double-playbundel bestaande uit vast internet en televisie
- Double-playbundel bestaande uit vaste telefonie en televisie
- Double-playbundel bestaande uit vast internet en vaste telefonie
- Double-playbundel bestaande uit vast internet en mobiele telefonie
- Triple-playbundel vast bestaande uit vaste telefonie, vast internet en televisie
- Triple-playbundel mobiel bestaande uit mobiele telefonie, vast internet en televisie
- Triple-playbundel bestaande uit vast internet, vaste telefonie en mobiele telefonie
- Triple-playbundel bestaande uit televisie, vaste telefonie en mobiele telefonie
- Quadruple-playbundel bestaande uit vast internet, vaste telefonie, mobiele telefonie en televisie
- Quadruple-playbundel voor gezin, d.w.z. een bundel bestaande uit vaste telefonie, vast internet, televisie en met minstens 2 mobiele abonnementen OF met een gemeenschappelijke pot van mobiele data die gedeeld wordt tussen minstens 2 personen van het gezin

4. Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Base | <input type="checkbox"/> Base Turk | <input type="checkbox"/> Belgian Telecom |
| <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Cybernet | <input type="checkbox"/> Edpnet |
| <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Jim Mobile | <input type="checkbox"/> Lycamobile |
| <input type="checkbox"/> Mobile Vikings | <input type="checkbox"/> Orange | <input type="checkbox"/> Proximus |
| <input type="checkbox"/> Scarlet | <input type="checkbox"/> Telenet | <input type="checkbox"/> Telesat / TV Vlaanderen |
| <input type="checkbox"/> United Telecom | <input type="checkbox"/> Vectone Mobile | <input type="checkbox"/> Voo |
| <input type="checkbox"/> Een andere operator (specificeer): | | |

5. Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Interessante inhoud van de bundel / het tariefplan | <input type="checkbox"/> Verbindingsnelheid voor internettoegang |
| <input type="checkbox"/> Interessante prijs van de bundel / het tariefplan | <input type="checkbox"/> Datavolume voor mobiel internet |
| <input type="checkbox"/> Goede reputatie van de operator | <input type="checkbox"/> Kwaliteit van dienstverlening van de operator |
| <input type="checkbox"/> Ik ben die operator gewoon | <input type="checkbox"/> Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbood |
| <input type="checkbox"/> Een ander criterium (specificeer): | |

6. Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?

(Indien u hiervan geen enkele dienst gebruikt, gelieve dit dan ook aan te duiden in de tabel)

	Telefoneren	Berichten verzenden	Beide
Skype™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niet van toepassing: ik gebruik hiervan privé geen enkele dienst	<input type="radio"/> → ga naar vraag 8		

7. Hoe vaak maakt u privé gebruik van deze diensten, hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten?

(Gelieve elke kolom van de tabel in te vullen)

	NATIONALE oproepen, berichten	INTERNATIONALE oproepen, berichten
De hele tijd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verschillende keren per week	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eén keer per week	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ten hoogste één keer per maand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nooit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Welke van onderstaande diensten gebruikt u beroepsmatig om te telefoneren en/of berichten te verzenden?

(Indien u hiervan geen enkele dienst gebruikt, gelieve dit dan ook aan te duiden in de tabel)

	Telefoon / videoconferentie	Berichten versturen	Beide
Skype Business™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MS-TEAMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jitsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zoom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niet van toepassing: ik gebruik hiervan beroepsmatig geen enkele dienst	<input type="radio"/>		

2. TEVREDENHEID

A. BUNDELS

>> U gebruikt privé geen bundel → ga naar vraag 10

9. Betreffende de bundels, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

A) Bundel 1

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die uw operator geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B) Bundel 2 (indien van toepassing)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die uw operator geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B. VASTE TELEFONIE

>> U gebruikt privé geen vaste telefoon of uw vaste telefonie maakt deel uit van een bundel → ga naar vraag 11

10. Betreffende de vaste telefonie, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die uw operator geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C. MOBIELE TELEFONIE

>> *U gebruikt privé geen mobiele telefoon of uw mobiele telefonie maakt deel uit van een bundel → ga naar vraag 12*

11. Betreffende de mobiele telefonie, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die uw operator geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. VAST INTERNET

>> *U gebruikt privé geen internet of uw internet maakt deel uit van een bundel → ga naar vraag 13*

12. Betreffende de toegang tot internet, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die uw operator geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. PROBLEMEN EN GEDRAGINGEN IN GEVAL VAN PROBLEEM

13. Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?
- Ja → ga naar vraag 14
 - Neen → ga naar vraag 21
14. Zo ja, met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (Meer dan één antwoord mogelijk)
- Televisie (analoog of digitaal)
 - Vaste telefonie (vaste lijn)
 - Mobiele telefonie (gsm of smartphone)
 - Internet thuis (vast of wifi)
 - Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop
15. Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (Meer dan één antwoord mogelijk)
- Problemen met facturering
 - Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd
 - Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, vertraging van de verbindingssnelheid, problemen met bereik)
 - Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen / herstellingstijden
 - Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame
 - Andere (specificeer):
16. Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?
- Ja → ga naar vraag 17
 - Neen → ga naar vraag 18
17. Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? (Slechts één antwoord mogelijk)
- Ja, na het eerste contact
 - Ja, na meerdere contacten
 - Ja, na tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie
 - Neen
18. Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?
(Slechts één antwoord mogelijk)
- Ja, ik heb stappen ondernomen en heb een schadevergoeding gekregen
 - Neen, ik wist niet dat het mogelijk was
 - Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren
 - Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen
 - Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen
 - Niet van toepassing: ik heb geen onderbreking gehad
 - Andere (specificeer):
19. Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd?
- Ja, mijn operator heeft mijn tariefplan gewijzigd → ga naar vraag 20
 - Neen, mijn operator heeft mijn tariefplan niet gewijzigd → ga naar vraag 21
20. Indien ja, wat heeft u dan gedaan? (Slechts één antwoord mogelijk)
- Ik ben bij dezelfde operator gebleven, met hetzelfde tariefplan
 - Ik ben bij dezelfde operator gebleven, maar ik heb mijn tariefplan veranderd
 - Ik ben van operator veranderd

4. VERGELIJKING

21. Hoe gemakkelijk vindt u het om voor de aangeboden **DIENSTEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)

Een vergelijking van de DIENSTEN VAN	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	
... vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mobiele telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... toegang tot vast internet thuis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... bundels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Hoe gemakkelijk vindt u het om voor de gevraagde **PRIJZEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)

Een vergelijking van de PRIJS voor	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	
... vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mobiele telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... toegang tot vast internet thuis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... bundels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn?

→

24. Indien ja, hoe vaak hebt u die diensten al geraadpleegd?

	KENNEN		→	KENNEN EN REEDS GERAADPLEEGD		
	Neen	Ja		Eén keer	Verschillende keren	Nooit
Gestandaardiseerde informatiefiches die een gemakkelijke vergelijking van de verschillende tariefplannen mogelijk maken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dataportaal van het BIPT (dat verschillende metingen van de vast-internetdekking of het netwerkbereik van mobiele netwerken op het grondgebied omvat, alsook data over de dienstkwaliteit) (www.bipt-data.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Speedtest-applicatie van het BIPT waarmee de 4G-dekking kan worden gemeten (http://www.bipt-speedtest.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. In 2020 heeft het BIPT in verschillende media een voorlichtingscampagne gevoerd. Was u daarvan op de hoogte?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, via de sociale netwerken (zoals "Vergelijk in één klik" - "Welk plan past het best bij jou?" - "Vergelijk en bespaar")
- Ja, via televisie (zoals: "Vind het tariefplan voor tv, internet en telefonie dat bij jou past op bestetarief.be")
- Ja, via de pers
- Neen

26. Hebt u gebruik gemaakt van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be ?

- Ja, ik heb er gebruik van gemaakt in de afgelopen 12 maanden
- Ja, ik heb er gebruik van gemaakt meer dan een jaar geleden
- Neen, ik heb nog nooit gebruikgemaakt van de prijsvergelijker → ga naar vraag 33

27. Toen u de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be hebt gebruikt, hoe hebt u dat dan gedaan

(Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

	Ja	Neen
... manueel (waarbij u de nodige gegevens zelf hebt ingevuld)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... geautomatiseerd, via de homepage van de site bestetarief.be	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... geautomatiseerd, via de geautomatiseerde knop op uw klantenpagina op de website van uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Hebt u al gebruikgemaakt van de geautomatiseerde knop naar de prijsvergelijker www.bestetarief.be die beschikbaar is op uw klantenpagina op de website van uw operator?

- Ja, één keer → ga naar vraag 30
- Ja, meerdere keren → ga naar vraag 30
- Neen, nooit → ga naar vraag 29

29. Zo niet, waarom hebt u die knop dan niet gebruikt om de automatische vergelijking te lanceren?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Ik heb die knop niet gevonden
- De knop werkte niet (technisch probleem)
- Niet geïnteresseerd (ik ben tevreden over mijn huidige tarieven)
- Ik weet niet dat die functie bestaat

30. Zo ja, heeft het geautomatiseerde gebruik van de prijsvergelijker op basis van uw werkelijke gebruikspatroon, u dan van plan en/of operator doen veranderen?

- Ja
- Neen

31. Zou u zeggen dat de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk/relevant) tot 5 (heel gemakkelijk/relevant); Plaats op elke rij één kruisje)

	Helemaal niet ...					Heel ...
	0	1	2	3	4	5
... <u>gemakkelijk</u> te gebruiken is?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... <u>relevante</u> resultaten geeft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van ...:

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Ja	Neen
... tariefplan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... operator?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. VERANDERING VAN OPERATOR & TRANSPARANTIE

A. VASTE DIENSTEN (BUNDELS, VASTE TELEFONIE OF INTERNETTOEGANG)

>> U gebruikt privé geen vaste diensten → ga naar vraag 40

33. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)?

- Ja → ga naar vraag 34
- Neen → ga naar vraag 38

34. Zo ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (Meer dan één antwoord mogelijk)

- Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
- Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator
- Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
- Problemen met de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Andere (specificeer):

35. Hebt u bij die verandering van aanbieder gebruikgemaakt van de 'Easy Switch'-procedure?

(Met de Easy Switch-procedure regelt uw nieuwe operator uw overstap van begin tot eind, zonder dat u zelf iets hoeft te doen)

- Ja
- Neen
- Weet ik niet

36. Indien u veranderd bent van aanbieder van vaste diensten, is de verandering vlot verlopen?

- Ja → ga naar vraag 39
- Neen → ga naar vraag 37

37. Indien de verandering niet vlot is verlopen, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Vertraging bij het verstrekken van de dienst
- Te snelle afsluiting van de vorige dienst
- Dubbele facturering
- Technicus die de vastgelegde datum niet naleeft
- Kosten hoger dan aangekondigd
- Onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering

→ Ga naar vraag 39

38. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb geen zin om te veranderen
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik ben gebonden aan een bundel
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken
- Enkel mijn huidige operator biedt de dienst aan die ik wens
- Andere (specificeer):

39. Hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)?

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)

(Gelieve a.u.b. toch uw mening te geven zelfs wanneer u in het afgelopen jaar niet van aanbieder bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk											Heel gemakkelijk										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											

B. MOBIELE DIENSTEN

>> U gebruikt privé geen mobiele diensten → ga naar vraag 45

40. Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u ... ? (Slechts één antwoord mogelijk)

- ... een prepaid-kaart
- ... een abonnement

41. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie?

- Ja → ga naar vraag 42
- Neen → ga naar vraag 43

42. Indien ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
- Gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering
- Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator
- Problemen met de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
- Andere (specificeer):

→ Ga naar vraag 44

43. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb geen zin om te veranderen
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitsverhouding
- Hoge restwaarde van de gsm/smartphone die ik gratis of sterk afgeprijsd kreeg toen ik klant werd bij mijn huidige operator (afschrijving)
- Waar ik woon, is er geen dekking door een andere operator (witte zone)
- Ik heb een bundel en vind het niet interessant om mijn diensten te verdelen over verschillende operatoren
- Andere (specificeer):

44. Hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator?

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)

(Gelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in het afgelopen jaar niet van operator bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk		Verandering van operator voor mobiele telefonie								Heel gemakkelijk	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

C. TRANSPARANTIE

45. Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Ja, enkele dagen
- Ja, ongeveer 1 maand
- Ja, ongeveer 18 maanden
- Ja, voor onbepaalde duur
- Neen
- Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat door mijn operator beschikbaar is gesteld

46. Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, die wordt in mijn contract vermeld
- Ja, door het aan mijn operator te vragen
- Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator
- Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet
- Neen, ik weet het niet

47. Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid
- De verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel / in een aanbieding
- De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden
- Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)
- Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt
- Andere (specificeer):

48. Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van het datavolume
- Het datavolume was inbegrepen in een bundel / in een aanbod
- De verkoper heeft mij dat volume aangeraden
- Ik verbruik veel data
- Andere (specificeer):

6. INFORMATIE

49. Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, ik kan het vragen aan mijn operator
- Ja, ik kan dit terugvinden op de website van mijn operator, op mijn klantenpagina
- Neen, ik weet het niet

50. Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, ik kan dit terugvinden op mijn factuur (voor de afgelopen maand)
- Ja, ik kan dit terugvinden op de website van mijn operator, op mijn klantenpagina
- Ja, ik kan dit terugvinden op de app van mijn operator, als hij er één aanbiedt
- Neen, ik weet het niet

51. Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator?

- Ja, één of twee keer per jaar
- Ja, meer dan twee keer per jaar
- Neen, nooit

→ Indien u privé geen vaste of mobiele telefoon gebruikt, ga naar vraag 56

52. Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator...

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Ja	Neen
... voor vaste telefonie?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor mobiele telefonie?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

53. Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon?

- Ja → ga naar vraag 54
- Neen → ga naar vraag 56

54. Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen?

- Ja → ga naar vraag 56
- Neen → ga naar vraag 55

55. Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik had het voorgestelde tariefplan al
- Ik heb er geen aandacht aan besteed
- Het voorgestelde tariefplan leek niet aan mijn behoeften te voldoen
- Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen
- Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was
- Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement
- Andere (specificeer):

56. Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, die datum staat in mijn contract
- Ja, die wordt vermeld op mijn facturen, minstens om de drie maanden
- Neen, ik moet die vragen aan mijn operator
- Neen, ik weet het niet
- Niet van toepassing: ik heb geen contract van bepaalde duur

57. Wanneer kunt u - zonder kosten en zonder opzeg - uw huidig contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, opzeggen (vast, mobiel, internet, bundel)?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik kan het opzeggen bij een prijsverhoging
- Ik kan het opzeggen op elk moment, zonder opgave van reden
- Ik kan het opzeggen bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator
- Ik weet het niet

58. Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksp plafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Wanneer mijn verbruik in België de limiet van mijn forfait bereikt
- Wanneer mijn verbruik in België de limiet van mijn forfait met meer dan € 50 per maand overschrijdt (of een ander bedrag dat ik samen met mijn operator heb vastgelegd)
- Ik weet het niet

59. Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Ja, ik heb die ontvangen
- Neen, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik het plafond had overschreden
- Neen, ik heb die niet ontvangen omdat ik geen plafond had overschreden
- Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te willen ontvangen
- Ik weet het niet / Ik kan het me niet herinneren

60. Hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksp plafond hebt overschreden?

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig); Plaats op elke rij één kruisje)

Helemaal niet nuttig		Een SMS ontvangen wanneer ik een tariefplafond heb overschreden								Zeer nuttig	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

61. Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Ja	Neen
070 123 456	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0900 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0903 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

→ Indien u privé geen vaste en/of mobiele telefoon gebruikt, ga verder naar vraag 64

62. Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Ja, ik heb dat spontaan gedaan
- Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem heb gehad met een dergelijk nummer (hoge factuur of iets anders)
- Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik
- Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond

63. Hoe moet men, volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Apart naargelang van het soort van dienst (bv. blokkering van oproepen naar diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om te bellen naar betaalnummers voor andere diensten (televoting, downloaden van spelletjes of beltonen, enz..))
- Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)
- Ik weet het niet

64. Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst?

- Ja
- Neen

7. VRAGEN OVER DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST

65. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

- Ja → ga naar vraag 66
- Neen, ik weet niet waarover het gaat → ga naar vraag 67
- Neen, ik denk niet dat ik daarvoor in aanmerking kom → ga naar vraag 67
- Neen, ik denk dat ik er recht op heb, maar ik heb nog geen aanvraag gedaan → ga naar vraag 67

66. Indien u een sociaal tarief hebt, voor welke diensten hebt u dan het sociaal tarief?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Voor vaste telefonie
- Voor mobiele telefonie
- Voor internet

67. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- een papieren telefoongids
- een online telefoongids (indien mogelijk: vermeld het adres van de site):
- een zoekmachine op het internet (indien mogelijk: specificeer):
- de sociale netwerken
- de inlichtingendienst 1207 of 1212, via telefoon
- andere (specificeer):

68. Hoe vaak hebt u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via de telefoon geraadpleegd?

- Verschillende keren
- Eén keer
- Nooit
- Ik weet het niet

8. ALGEMENE INFORMATIE

69. U bent ...?

- een man
- een vrouw
- ander

70. Wat is uw geboortejaar?

--	--	--	--

71. In welk Gewest woont u?

- Het Vlaams Gewest
- Het Waals Gewest
- Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

72. Als u de volgende inkomenscategorieën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin dan overeen?

De netto-inkomsten per maand van uw gezin omvatten alle netto-inkomsten uit de beoefening van een beroep of professionele inkomsten, sociale toelagen (zoals kinderbijslag, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, ...), bijkomende toelagen (zoals interesten, ...) en dit voor alle personen uit uw gezin die onder hetzelfde dak leven.

- Minder dan 1200 euro
- Tussen 1200 en 1799 euro
- Tussen 1800 en 2399 euro
- Tussen 2400 en 2999 euro
- Tussen 3000 en 3599 euro
- 3600 euro of meer
- Ik weet het niet

73. Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

Persoon ten laste: persoon die financieel afhankelijk is van u of uw huishouden

Huishouden: alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister

- Geen
- 1 à 2
- 3 à 5
- Meer dan 5

HOE STUURT U ONS DE VRAGENLIJST TERUG?

Gelieve deze vragenlijst na het invullen zo snel mogelijk terug te sturen in de bijgevoegde enveloppe.

U hoeft géén postzegel te kleven!

Vergeet ook niet het deelnameformulier voor de **cadeaubon** in te vullen en mee op te sturen in de bijgevoegde enveloppe!

Wij danken u voor uw tijd en uw medewerking!

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie
Ellipsgebouw C | Koning Albert II-laan 35 | 1030 Brussel
T +32 2 226 88 88 | F +32 2 226 88 77 | www.bipt.be

 **M.A.S.**
Master in Market Research
Brusselssteenweg 46a, 3000 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67

4.3 Kruistabulatie naar editie: vergelijking met de resultaten van voorgaande edities

1. Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Analoge televisie	--	--	--	--	227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%	233	15,1%	131	10,8%	140	9,0%	126	8,1%	125	7,8%
Digitale televisie	--	--	--	--	862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%	1.029	85,0%	1.313	84,5%	1.318	84,7%	1.307	81,2%
Tv- / Video-On-Demand (VOD)	--	--	--	--	214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%	227	14,7%	307	25,4%	425	27,4%	499	32,1%	641	39,8%
Internettelevisie	--	--	--	--	167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%	343	28,4%	515	33,2%	547	35,1%	643	40,0%
Vaste telefonie	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%	747	61,7%	904	58,2%	822	52,9%	732	45,5%
Mobiele telefonie	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%	1.407	91,1%	1.120	92,6%	1.425	91,7%	1.453	93,4%	1.492	92,7%
Telefonie via internet / PC / Voice over IP	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%	537	34,8%	613	50,6%	826	53,2%	893	57,4%	893	55,4%
Internet thuis	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%	1.379	89,3%	1.125	93,0%	1.412	90,8%	1.429	91,8%	1.468	91,2%
Internet onderweg	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%	885	57,3%	811	67,1%	1.080	69,5%	1.121	72,0%	1.071	66,5%
Gedeelde wifi-netwerken	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%	281	23,2%	328	21,1%	268	17,2%	230	14,3%
Totaal	1.147	100,0%	1.267	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.210	100,0%	1.554	100,0%	1.556	100,0%	1.610	100,0%

2. Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%	1.121	72,5%	946	82,4%	1.177	80,8%	1.229	82,9%	1.243	77,2%
Neen	--	--	290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%	310	20,1%	153	13,3%	202	13,9%	201	13,5%	328	20,4%
Weet ik niet	--	--	100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%	115	7,4%	50	4,4%	78	5,3%	52	3,5%	39	2,4%
Totaal	--	--	1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.314	100,0%	1.461	100,0%	1.476	100,0%	1.610	100,0%

Bijlagen

4. Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Base	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%	163	10,7%	126	9,6%	126	9,6%	142	9,2%	135	8,4%
Base Turk	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	0,4%	2	0,1%	0	0,0%
Belgian Telecom	27	2,4%	5	0,4%	0	0,0%	2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%	10	0,8%	10	0,7%	2	0,1%	5	0,3%
Carrefour Mobile	0	0,0%	6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%	10	0,7%	7	0,6%	10	0,7%	5	0,3%	18	1,1%
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	3	0,2%	6	0,4%	3	0,2%
Edpnet	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%	3	0,2%	3	0,2%	8	0,5%	10	0,7%	12	0,7%
Ello Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	2	0,1%	7	0,5%
Jim Mobile	0	0,0%	6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%	15	1,0%	10	0,8%	11	0,7%	8	0,5%	15	1,0%
Lycamobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,9%	19	1,4%	29	1,9%	13	1,1%	13	0,9%	10	0,6%	19	1,2%
Mobile Vikings	0	0,0%	31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%	48	4,0%	74	4,8%	66	4,3%	91	5,7%
Orange	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%	364	23,9%	266	22,2%	352	22,9%	362	23,4%	371	23,2%
Proximus	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%	809	53,1%	616	51,4%	779	50,7%	755	48,8%	732	45,8%
Scarlet	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%	69	4,5%	77	6,4%	111	7,2%	108	7,0%	141	8,9%
Telenet	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%	626	41,1%	461	38,5%	581	37,8%	583	37,7%	579	36,2%
Telesat/TV Vlaanderen	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%	15	1,3%	13	0,9%	9	0,6%	14	0,9%
United Telecom	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,3%	2	0,1%	4	0,3%	3	0,2%	2	0,2%	5	0,3%
Vectone Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,11%	0	0,0%	2	0,1%
Voo	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%	212	13,9%	161	13,5%	179	11,6%	190	12,3%	161	10,1%
Totaal	1.140	100,0%	1.250	100,0%	1.071	100,0%	1.155	100,0%	1.393	100,0%	1.523	100,0%	1.198	100,0%	1.537	100,0%	1.544	100,0%	1.598	100,0%

Bijlagen

5. Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessante inhoud van de bundel / het tariefplan	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%	595	39,2%	390	32,4%	446	28,9%	448	28,9%	460	29,0%
Interessante prijs van de bundel / het tariefplan	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%	721	47,5%	586	48,6%	725	46,9%	723	46,6%	792	49,9%
Goede reputatie van operator	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%	378	24,9%	288	23,9%	329	21,3%	392	25,3%	382	24,1%
Ik ben die operator gewoon	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%	484	31,9%	424	35,2%	518	33,5%	567	36,6%	524	33,0%
Verbindingssnelheid voor internettoegang	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%	307	20,2%	224	18,6%	246	15,9%	302	19,5%	337	21,2%
Datavolume voor mobiel internet	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	256	16,1%
Kwaliteit van de dienstverlening van de operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	227	18,8%	285	18,4%	338	21,8%	330	20,8%
Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbood	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	71	5,9%	114	7,4%	103	6,6%	77	4,8%
Totaal	1.094	100,0%	1.241	100,0%	1.059	100,0%	1.122	100,0%	1.373	100,0%	1.518	100,0%	1.205	100,0%	1.544	100,0%	1.549	100,0%	1.586	100,0%

6. Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Skype™	--	--	--	--	--	--	433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%	347	28,6%	481	30,9%	456	29,2%	518	38,4%
FaceTime	--	--	--	--	--	--	165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%	253	20,8%	407	24,2%	394	25,2%	516	32,1%
Whatsapp	--	--	--	--	--	--	341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%	748	61,6%	1.389	89,4%	1.472	94,4%	1.254	77,9%
Facebook Messenger	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	559	39,8%	757	49,0%	786	64,8%	1.202	77,4%	1.204	77,2%	1.090	67,7%
Geen enkele dienst	--	--	--	--	--	--	410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%	183	15,1%	171	11,0%	114	7,3%	100	6,2%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.561	100,0%	1.610	100,0%

Bijlagen

Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren, berichten verzenden of beide?**Skype™:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren	--	--	--	--	--	--	225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%	207	17,0%	294	18,9%	296	19,0%	313	60,5%
Berichten verzenden	--	--	--	--	--	--	28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%	43	3,5%	68	4,4%	36	2,3%	64	12,3%
Beide	--	--	--	--	--	--	175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%	98	8,0%	119	7,6%	124	7,9%	141	27,2%
Totaal	--	--	--	--	--	--	427	100,0%	485	100,0%	555	100,0%	347	100,0%	413	100,0%	456	100,0%	518	100,0%

FaceTime:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren	--	--	--	--	--	--	111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%	168	13,8%	236	15,2%	260	16,6%	293	56,8%
Berichten verzenden	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%	25	2,1%	58	3,8%	30	1,9%	74	14,3%
Beide	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%	59	4,9%	82	5,3%	104	75,3%	149	28,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%	253	100,0%	376	100,0%	394	100,0%	516	100,0%

Whatsapp:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren	--	--	--	--	--	--	9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%	39	3,2%	229	14,8%	229	14,7%	63	5,0%
Berichten verzenden	--	--	--	--	--	--	249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%	353	29,1%	677	43,6%	596	38,2%	412	32,8%
Beide	--	--	--	--	--	--	83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%	356	29,3%	483	31,1%	647	41,5%	779	62,2%
Totaal	--	--	--	--	--	--	341	100,0%	490	100,0%	706	100,0%	748	100,0%	1.389	100,0%	1.472	100,0%	1.254	100,0%

Bijlagen

Facebook Messenger:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	18	1,5%	111	7,2%	89	5,7%	32	3,0%
Berichten verzenden	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	222	40,3%	717	46,1%	644	40,5%	523	47,9%
Beide	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	126	23,0%	374	24,1%	471	30,2%	535	49,1%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	748	100,0%	1.202	100,0%	1.204	100,0%	1.090	100,0%

7.a. Hoe vaak maakt u privé gebruik van deze diensten voor NATIONALE oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd	--	--	--	--	--	--	237	39,1%	308	33,2%	468	40,2%	407	40,1%	528	38,6%	604	41,9%	645	44,3%
Verschillende keren per week	--	--	--	--	--	--	191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%	405	39,9%	571	41,7%	590	41,0%	524	35,9%
Eén keer per week	--	--	--	--	--	--	50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%	91	9,0%	127	9,3%	124	8,6%	131	9,0%
Ten hoogste één keer per maand	--	--	--	--	--	--	110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%	74	7,3%	88	6,4%	88	6,1%	99	6,8%
Nooit	--	--	--	--	--	--	17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%	40	3,9%	56	4,1%	34	2,4%	59	4,0%
Totaal	--	--	--	--	--	--	605	100,0%	927	100,0%	1.164	100,0%	1.016	100,0%	1.320	100,0%	1.414	100,0%	1.458	100,0%

7.b. Hoe vaak maakt u privé gebruik van deze diensten voor INTERNATIONALE oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd	--	--	--	--	--	--	58	10,5%	91	9,6%	118	11,1%	135	14,2%	176	13,5%	187	13,6%	194	13,1%
Verschillende keren per week	--	--	--	--	--	--	88	16,1%	122	12,8%	159	15,0%	138	14,5%	209	16,0%	235	17,1%	151	10,2%
Eén keer per week	--	--	--	--	--	--	66	12,0%	103	10,8%	128	12,1%	93	9,8%	168	12,8%	140	10,2%	135	9,1%
Ten hoogste één keer per maand	--	--	--	--	--	--	214	39,0%	245	25,8%	352	33,1%	327	34,4%	383	29,4%	408	29,6%	328	22,1%
Nooit	--	--	--	--	--	--	123	22,4%	388	41,0%	305	28,7%	259	27,2%	370	28,4%	408	29,6%	672	45,4%
Totaal	--	--	--	--	--	--	549	100,0%	948	100,0%	1.063	100,0%	1.063	100,0%	1.260	100,0%	1.351	100,0%	1.480	100,0%

Bijlagen

9. Betreffende de bundels, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	959	3,1	1,142	0	5
2017	1.103	3,0	1,178	0	5
2018	1.012	3,1	1,20	0	5
2019	1.279	3,0	1,26	0	5
2020	1.296	3,1	1,19	0	5
2021	1.240	3,2	1,215	0	5
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,028	0	5
2017	1.108	3,5	1,026	0	5
2018	1.009	3,4	1,08	0	5
2019	1.274	3,4	1,09	0	5
2020	1.291	3,5	1,06	0	5
2021	1.241	3,5	1,021	0	5

Bijlagen

9. Betreffende de bundels, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,084	0	5
2017	1.092	3,3	1,087	0	5
2018	1.002	3,4	1,07	0	5
2019	1.270	3,4	1,09	0	5
2020	1.285	3,5	1,01	0	5
2021	1.236	3,6	1,023	0	5
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,052	0	5
2017	1.099	3,3	1,121	0	5
2018	1.008	3,3	1,13	0	5
2019	1.275	3,3	1,11	0	5
2020	1.283	3,4	1,09	0	5
2021	1.238	3,5	1,065	0	5

Bijlagen

9. Betreffende de bundels, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	957	3,5	1,058	0	5
2017	1.107	3,5	1,086	0	5
2018	1.010	3,6	1,12	0	5
2019	1.277	3,6	1,13	0	5
2020	1.289	3,7	1,05	0	5
2021	1.239	3,7	1,033	0	5

10. Betreffende de vaste telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	159	3,2	1,129	0	5
2017	138	2,8	1,241	0	5
2018	385	3,2	1,32	0	5
2019	401	3,1	1,35	0	5
2020	410	3,4	1,16	0	5
2021	67	3,2	1,291	0	5

Bijlagen

10. Betreffende de vaste telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	157	3,3	1,02	0	5
2017	138	3,2	1,18	0	5
2018	382	3,4	1,13	0	5
2019	393	3,4	1,19	0	5
2020	396	3,6	1,01	0	5
2021	67	3,5	1,049	0	5
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	153	3,1	1,10	0	5
2017	134	3,2	1,19	0	5
2018	378	3,4	1,14	0	5
2019	394	3,4	1,24	0	5
2020	394	3,6	1,01	0	5
2021	67	3,7	0,825	0	5

Bijlagen

10. Betreffende de vaste telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	150	3,1	1,08	0	5
2017	139	3,0	1,29	0	5
2018	379	3,3	1,18	0	5
2019	396	3,3	1,22	0	5
2020	394	3,5	1,04	0	5
2021	67	3,6	0,841	0	5
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012					
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	154	3,3	1,10	0	5
2017	139	3,3	1,21	0	5
2018	378	3,6	1,17	0	5
2019	395	3,6	1,19	0	5
2020	394	3,7	1,06	0	5
2021	67	3,6	0,898	0	5

Bijlagen

11. Betreffende de mobiele telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	628	3,4	1,13	0	5
2017	636	3,2	1,25	0	5
2018	786	3,3	1,23	0	5
2019	831	3,3	1,22	0	5
2020	753	3,3	1,22	0	5
2021	977	3,5	1,238	0	5
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,08	0	5
2017	625	3,3	1,13	0	5
2018	787	3,5	1,11	0	5
2019	827	3,5	1,08	0	5
2020	746	3,5	1,02	0	5
2021	971	3,6	1,089	0	5

Bijlagen

11. Betreffende de mobiele telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	625	3,3	1,10	0	5
2017	625	3,4	1,09	0	5
2018	779	3,5	1,08	0	5
2019	826	3,5	1,05	0	5
2020	741	3,5	1,01	0	5
2021	967	3,6	1,074	0	5
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	620	3,4	1,06	0	5
2017	628	3,3	1,15	0	5
2018	782	3,4	1,16	0	5
2019	823	3,4	1,09	0	5
2020	741	3,4	1,10	0	5
2021	972	3,5	1,105	0	5

Bijlagen

11. Betreffende de mobiele telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,11	0	5
2017	624	3,5	1,15	0	5
2018	777	3,6	1,17	0	5
2019	822	3,7	1,13	0	5
2020	742	3,7	1,08	0	5
2021	973	3,8	1,083	0	5

12. Betreffende de toegang tot internet, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	386	3,1	1,25	0	5
2017	425	2,9	1,30	0	5
2018	566	3,1	1,24	0	5
2019	594	2,9	1,30	0	5
2020	561	3,0	1,30	0	5
2021	245	3,0	1,349	0	5

Bijlagen

12. Betreffende de toegang tot internet, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	385	3,3	1,13	0	5
2017	427	3,2	1,20	0	5
2018	566	3,3	1,13	0	5
2019	589	3,3	1,16	0	5
2020	560	3,3	1,16	0	5
2021	245	3,2	1,173	0	5
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	384	3,2	1,13	0	5
2017	423	3,3	1,10	0	5
2018	564	3,4	1,14	0	5
2019	588	3,4	1,05	0	5
2020	553	3,5	1,09	0	5
2021	245	3,4	1,087	0	5

Bijlagen

12. Betreffende de toegang tot internet, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,2	1,10	0	5
2017	425	3,2	1,15	0	5
2018	566	3,3	1,20	0	5
2019	587	3,4	1,13	0	5
2020	557	3,4	1,15	0	5
2021	245	3,3	1,224	0	5
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012					
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,4	1,10	0	5
2017	427	3,4	1,17	0	5
2018	564	3,5	1,13	0	5
2019	588	3,6	1,12	0	5
2020	557	3,7	1,07	0	5
2021	245	3,7	1,077	0	5

Bijlagen

13. Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%	655	42,4%	541	45,3%	602	39,4%	541	35,1%	640	39,7%
Neen	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%	890	57,6%	652	54,7%	925	60,6%	999	64,9%	970	60,3%
Totaal	1.123	100,0%	1.251	100,0%	1.075	100,0%	1.136	100,0%	1.403	100,0%	1.545	100,0%	1.193	100,0%	1.521	100,0%	1.535	100,0%	1.610	100,0%

14. Zo ja, met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie	--	--	265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%	339	51,9%	291	53,0%	283	45,2%	259	46,9%	243	38,1%
Vaste telefonie	--	--	141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%	123	18,9%	79	14,3%	91	14,6%	58	10,4%	69	10,8%
Mobiele telefonie	--	--	162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%	189	29,0%	142	25,8%	162	25,8%	131	23,7%	132	20,6%
Internet thuis (vast of wifi)	--	--	311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%	413	63,3%	361	65,8%	386	61,6%	378	68,6%	475	74,3%
Internet onderweg	--	--	56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%	61	9,4%	62	11,2%	77	12,3%	51	9,1%	50	7,9%
Totaal	--	--	561	100,0%	479	100,0%	548	100,0%	581	100,0%	652	100,0%	548	100,0%	634	100,0%	570	100,0%	640	100,0%

15. Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problemen met facturering	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%	160	24,6%	99	18,1%	132	21,2%	95	17,2%	83	13,2%
Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%	115	17,7%	67	12,2%	70	11,3%	59	10,7%	73	11,6%
Probleem met kwaliteit van dienstverlening	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%	431	66,3%	374	68,5%	428	68,4%	61	73,9%	459	73,1%
Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen / herstellingstijden	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%	234	36,0%	204	37,4%	204	32,6%	410	28,1%	211	33,6%
Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%	100	15,3%	52	9,5%	42	6,7%	155	11,0%	56	9,0%
Totaal	445	100,0%	615	100,0%	535	100,0%	537	100,0%	586	100,0%	651	100,0%	547	100,0%	634	100,0%	571	100,0%	628	100,0%

Bijlagen

16. Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%	587	89,7%	433	78,8%	433	78,7%	443	79,8%	513	80,4%
Neen	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%	67	10,3%	116	21,2%	116	21,3%	112	20,2%	125	19,6%
Totaal	488	100,0%	602	100,0%	503	100,0%	544	100,0%	586	100,0%	665	100,0%	549	100,0%	532	100,0%	572	100,0%	639	100,0%

17. Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, na het eerste contact	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	170	38,7%	186	37,1%	146	32,6%	187	36,5%
Ja, na meerdere contacten	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	162	37,0%	195	38,9%	181	40,5%	216	42,1%
Ja, na tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15	3,4%	15	3,1%	13	2,9%	17	3,3%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	91	20,9%	105	20,9%	107	24,0%	93	18,1%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	438	100,0%	518	100,0%	470	100,0%	512	100,0%

18. Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen	--	--	85	20,2%	67	16,3%	41	10,3%	63	13,1%	69	13,2%	46	8,7%	76	12,8%	48	10,9%	54	8,8%
Neen, ik wist niet dat het mogelijk was	--	--	227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,8%	253	48,3%	166	31,7%	209	35,1%	200	45,7%	245	39,9%
Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren	--	--	32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%	31	5,9%	50	9,5%	65	11,0%	55	12,5%	50	8,1%
Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen	--	--	26	6,1%	27	6,6%	27	6,8%	39	8,1%	55	10,5%	40	7,7%	34	5,8%	40	9,1%	45	7,3%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	--	--	51	12,2%	49	12,0%	56	14,0%	93	19,4%	89	17,1%	95	18,1%	75	12,6%	71	16,2%	104	17,0%
Totaal	--	--	421	100,0%	410	100,0%	400	100,0%	480	100,0%	508	100,0%	523	100,0%	460	100,0%	548	100,0%	613	100,0%

Bijlagen

19. Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	423	43,8%	500	42,6%	389	60,1%	159	28,7%	204	32,5%	210	32,2%	185	29,1%
Neen	--	--	--	--	--	--	543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%	396	71,3%	425	67,5%	379	67,8%	450	70,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	966	100,0%	1.175	100,0%	647	100,0%	555	100,0%	640	100,0%	804	100,0%	635	100,0%

21. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de aangeboden DIENSTEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... vaste telefonie</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.324	2,4	1,39	0	5
2017	1.452	2,2	1,49	0	5
2018	1.162	2,3	1,45	0	5
2019	1.460	2,3	1,46	0	5
2020	1.466	2,3	1,46	0	5
2021	1.509	2,6	1,533	0	5

Bijlagen

21. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de aangeboden **DIENSTEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... mobiele telefonie</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.372	2,5	1,40	0	5
2017	1.503	2,3	1,52	0	5
2018	1.186	2,5	1,46	0	5
2019	1.498	2,5	1,52	0	5
2020	1.500	2,6	1,50	0	5
2021	1.587	2,9	1,505	0	5
<i>... toegang tot vast internet thuis</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.351	2,5	1,39	0	5
2017	1.480	2,3	1,45	0	5
2018	1.181	2,4	1,43	0	5
2019	1.490	2,4	1,48	0	5
2020	1.494	2,5	1,46	0	5
2021	1.578	2,8	1,498	0	5

Bijlagen

21. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de aangeboden DIENSTEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... bundels</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.346	2,3	1,40	0	5
2017	1.487	2,1	1,47	0	5
2018	1.181	2,2	1,48	0	5
2019	1.489	2,2	1,50	0	5
2020	1.489	2,4	1,49	0	5
2021	1.575	2,7	1,555	0	5

22. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de gevraagde PRIJZEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... vaste telefonie</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,39	0	5
2017	1.459	2,2	1,44	0	5
2018	1.161	2,3	1,45	0	5
2019	1.457	2,3	1,48	0	5
2020	1.471	2,3	1,46	0	5
2021	1.513	2,6	1,531	0	5

Bijlagen

22. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de gevraagde PRIJZEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... mobiele telefonie</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.362	2,5	1,38	0	5
2017	1.497	2,3	1,47	0	5
2018	1.184	2,5	1,45	0	5
2019	1.492	2,5	1,50	0	5
2020	1.504	2,6	1,47	0	5
2021	1.587	2,8	1,496	0	5
<i>... toegang tot vast internet thuis</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.341	2,5	1,38	0	5
2017	1.478	2,3	1,43	0	5
2018	1.176	2,4	1,43	0	5
2019	1.482	2,4	1,49	0	5
2020	1.498	2,5	1,45	0	5
2021	1.577	2,8	1,512	0	5

Bijlagen

22. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de gevraagde **PRIJZEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... bundels</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.339	2,3	1,41	0	5
2017	1.483	2,2	1,45	0	5
2018	1.178	2,2	1,48	0	5
2019	1.482	2,3	1,51	0	5
2020	1.491	2,4	1,48	0	5
2021	1.574	2,7	1,536	0	5

23. Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? (% Ja)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gestandaardiseerde informatiefiches	--	--	--	--	--	--	119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%	279	24,0%	365	24,2%	371	24,3%	212	13,2%
Prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be)	348	31,4%	496	40,7%	485	46,3%	283	25,3%	369	26,5%	267	17,5%	200	17,1%	233	15,4%	255	16,8%	312	19,5%
Dataportaal van het BIPT (www.bipt-data.be)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	136	11,7%	197	13,1%	206	13,6%	178	11,1%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.523	100,0%	1.210	100,0%	1.554	100,0%	1.556	100,0%	1.610	100,0%

Bijlagen

24. Indien ja, hoe vaak hebt u die diensten al geraadpleegd?

Gestandaardiseerde informatiefiches:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Eén keer	--	--	--	--	--	--	58	49,3%	83	52,7%	83	35,5%	119	34,5%	128	29,0%	138	33,3%	68	32,1%
Verschillende keren	--	--	--	--	--	--	24	19,7%	53	32,7%	92	39,4%	77	22,5%	137	31,2%	122	29,5%	80	38,0%
Nooit	--	--	--	--	--	--	60	50,7%	75	47,3%	59	25,1%	147	42,9%	175	39,8%	155	37,3%	63	29,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	118	100,0%	158	100,0%	234	100,0%	344	100,0%	440	100,0%	415	100,0%	210	100,0%

Prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be):

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Eén keer	30	8,6%	44	8,9%	57	11,8%	46	16,3%	39	10,6%	102	41,0%	77	27,0%	74	22,9%	86	27,7%	113	36,7%
Verschillende keren	8	2,3%	12	2,4%	17	3,5%	24	8,5%	53	14,4%	88	35,4%	60	21,0%	92	28,3%	94	30,4%	118	38,1%
Nooit	310	89,1%	440	88,7%	411	84,7%	213	75,3%	277	75,1%	58	23,5%	148	52,0%	158	48,8%	129	41,8%	78	25,2%
Totaal	348	100,0%	496	100,0%	485	100,0%	283	100,0%	369	100,0%	248	100,0%	285	100,0%	324	100,0%	308	100,0%	309	100,0%

Dataportaal van het BIPT (www.bipt-data.be):

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Eén keer	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	54	24,7%	76	25,8%	88	33,5%	50	28,8%
Verschillende keren	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	41	19,0%	64	21,6%	60	22,8%	67	38,1%
Nooit	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	123	56,4%	155	52,6%	114	43,7%	58	33,1%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	219	100,0%	295	100,0%	262	100,0%	174	100,0%

Bijlagen

32. Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van:*Tariefplan*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%	61	34,8%	52	22,4%	105	36,6%	64	20,3%	105	40,1%
Neen	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%	115	65,2%	181	77,6%	183	63,4%	251	79,7%	157	59,9%
Totaal	36	100,0%	51	100,0%	72	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%	233	100,0%	272	100,0%	311	100,0%	263	100,0%

Operator

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%	46	26,0%	57	24,3%	100	35,3%	61	19,4%	91	34,6%
Neen	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%	130	74,0%	177	75,7%	183	64,7%	255	80,6%	172	65,4%
Totaal	33	100,0%	53	100,0%	68	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%	234	100,0%	267	100,0%	313	100,0%	263	100,0%

33. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	156	13,4%	160	11,1%	120	8,2%	200	12,8%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.009	86,6%	1.290	88,9%	1.344	91,8%	1.364	87,2%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.165	100,0%	1.450	100,0%	1.465	100,0%	1.565	100,0%

Bijlagen

34. Zo ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	83	52,9%	95	59,1%	87	68,7%	108	54,6%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	39	24,5%	34	21,1%	28	22,2%	55	28,0%
Problemen met de vorige operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	33	21,2%	36	22,2%	26	20,7%	49	25,1%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	13,2%	21	13,2%	18	14,6%	42	21,3%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	24	15,4%	20	12,6%	8	6,1%	18	8,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	158	100,0%	161	100,0%	126	100,0%	197	100,0%

35. Hebt u bij die verandering van aanbieder gebruik gemaakt van de 'Easy Switch'-procedure?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	72	43,8%	76	42,2%	66	49,6%	85	42,3%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	55	33,7%	74	41,1%	35	26,0%	81	40,3%
Weet ik niet	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	37	22,4%	30	16,7%	33	24,3%	35	17,4%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	163	100,0%	180	100,0%	134	100,0%	200	100,0%

36. Indien u veranderd bent van aanbieder van vaste diensten, is de verandering vlot verlopen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	137	86,9%	143	83,8%	106	83,6%	157	78,4%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	13,1%	28	16,2%	21	16,4%	43	21,6%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	157	100,0%	170	100,0%	127	100,0%	200	100,0%

Bijlagen

38. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	296	29,7%	403	31,7%	428	32,1%	451	33,9%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	504	50,7%	683	53,6%	743	55,8%	706	53,0%
Het financiële voordeel is te klein	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	151	15,2%	254	20,0%	264	19,8%	261	19,6%
Ik ben gebonden aan een bundel	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	118	11,9%	125	9,8%	167	12,5%	130	9,8%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	146	14,7%	213	16,8%	212	15,9%	215	16,1%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	206	20,7%	232	18,2%	236	17,7%	259	19,4%
Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	208	20,9%	218	17,1%	191	14,4%	210	15,7%
Enkel mijn huidige operator biedt de dienst aan die ik wens	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	92	9,2%	129	10,2%	133	10,0%	157	11,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	994	100,0%	1.273	100,0%	1.332	100,0%	1.333	100,0%

40. Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u een ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
prepaid-kaart	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%	283	20,5%	170	15,1%	223	15,5%	161	11,1%	215	14,4%
abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%	956	84,9%	1.218	84,5%	1.296	89,0%	1.281	85,6%
Totaal	1.073	100,0%	1.199	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.200	100,0%	1.379	100,0%	1.126	100,0%	1.451	100,0%	1.453	100,0%	1.496	100,0%

41. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	158	14,0%	162	11,3%	162	11,1%	166	11,1%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	970	86,0%	1.277	88,7%	1.294	89,0%	1.332	88,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.128	100,0%	1.452	100,0%	1.452	100,0%	1.498	100,0%

Bijlagen

42. Indien ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	95	61,1%	113	66,9%	111	65,9%	107	66,3%
Gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	29	18,3%	23	13,5%	19	11,4%	19	11,9%
Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	27	17,0%	29	17,2%	35	20,6%	31	19,2%
Problemen met de vorige operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	31	19,6%	27	15,8%	25	14,8%	42	26,2%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	14	8,7%	17	10,0%	9	5,1%	25	15,7%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	8	5,4%	6	3,3%	25	14,8%	13	7,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	156	100,0%	150	100,0%	158	100,0%	162	100,0%

43. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	317	32,7%	460	36,1%	464	35,9%	487	36,9%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	558	57,5%	760	59,6%	795	61,5%	755	57,2%
Het financiële voordeel is te klein	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	159	16,4%	263	20,6%	246	19,0%	226	17,1%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	131	13,5%	210	16,5%	194	15,0%	241	18,3%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	130	13,4%	166	13,0%	162	12,5%	183	13,9%
Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	166	7,1%	196	15,4%	210	16,2%	198	15,0%
Hoge restwaarde van gsm/smartphone die ik [...] kreeg toen ik klant werd [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	47	4,9%	65	5,1%	58	4,5%	44	3,3%
Waar ik woon, is er geen dekking door andere operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	17	1,8%	28	2,2%	29	2,3%	25	1,9%
Ik heb bundel en vind het niet interessant om mijn diensten te verdelen [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	216	16,4%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	971	100,0%	1.274	100,0%	1.294	100,0%	1.319	100,0%

Bijlagen

44. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	836	7,0	2,31	0	10
2015	888	7,2	2,26	0	10
2016	1.167	6,7	2,46	0	10
2017	1.365	6,5	2,54	0	10
2018	1.121	6,8	2,41	0	10
2019	1.431	6,6	2,53	0	10
2020	1.441	6,8	2,45	0	10
2021	1.477	6,7	2,479	0	10

45. Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	--	--	8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%	42	7,3%	19	3,4%	29	2,0%	19	1,4%	31	2,1%
Ja, ongeveer 1 maand	--	--	12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%	46	8,1%	24	4,2%	76	5,3%	70	4,8%	69	4,7%
Ja, ongeveer 18 maanden	--	--	0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%	36	6,3%	49	8,7%	100	7,1%	93	6,4%	110	7,5%
Ja, voor onbepaalde duur	--	--	41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%	109	19,2%	116	20,5%	215	15,2%	207	14,4%	255	17,5%
Neen	--	--	174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%	231	40,5%	235	41,6%	472	33,3%	490	34,0%	386	26,5%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat door mijn operator beschikbaar is gesteld	--	--	16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%	106	18,6%	122	21,6%	526	37,1%	562	39,0%	607	41,6%
Totaal	--	--	251	100,0%	228	100,0%	425	100,0%	506	100,0%	570	100,0%	565	100,0%	1.422	100,0%	1.437	100,0%	1.458	100,0%

Bijlagen

46. Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die wordt in mijn contract vermeld	--	--	--	--	--	--	66	6,7%	88	7,7%	112	8,2%	85	7,4%	90	6,3%	82	5,7%	91	6,2%
Ja, door het aan mijn operator te vragen	--	--	--	--	--	--	91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%	113	10,0%	136	9,6%	108	7,5%	133	9,1%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator	--	--	--	--	--	--	62	6,3%	87	7,6%	153	11,2%	116	10,2%	189	13,3%	229	15,8%	198	13,5%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet	--	--	--	--	--	--	174	17,6%	237	20,7%	301	22,0%	260	22,9%	378	26,5%	398	27,5%	346	23,6%
Neen, ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%	683	60,2%	801	56,2%	814	56,2%	827	56,3%
Totaal	--	--	--	--	--	--	988	100,0%	1.141	100,0%	1.368	100,0%	1.136	100,0%	1.433	100,0%	1.448	100,0%	1.468	100,0%

47. Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%	506	37,2%	398	35,5%	562	39,8%	582	40,5%	565	39,1%
De verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel / in een aanbieding	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%	589	43,3%	499	44,5%	585	41,5%	571	39,8%	567	39,2%
De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%	186	13,7%	144	12,8%	159	11,3%	163	11,4%	191	13,2%
Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken [...]	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%	181	13,3%	146	13,0%	160	11,3%	174	12,2%	176	12,2%
Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%	247	18,1%	175	15,6%	180	12,8%	212	14,8%	260	18,0%
Totaal	984	100,0%	901	100,0%	958	100,0%	976	100,0%	1.134	100,0%	1.360	100,0%	1.123	100,0%	1.420	100,0%	1.431	100,0%	1.446	100,0%

Bijlagen

49. Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik kan het vragen aan mijn operator	--	--	--	--	--	--	182	16,2%	234	16,7%	249	16,3%	167	13,9%	215	13,9%	189	12,2%	203	12,6%
Ja, ik kan dit terugvinden op de website van mijn operator, op mijn klantenpagina	--	--	--	--	--	--	237	21,2%	312	22,3%	428	28,0%	393	32,6%	557	36,0%	593	38,2%	750	46,7%
Neen, ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%	657	54,5%	799	51,6%	769	49,5%	711	44,2%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.527	100,0%	1.205	100,0%	1.547	100,0%	1.550	100,0%	1.608	100,0%

50. Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik kan dit terugvinden op mijn factuur [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	527	34,5%	473	39,4%	507	32,7%	518	33,3%	578	35,9%
Ja, ik kan dit terugvinden op de website van mijn operator, op mijn klantenpagina	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	614	40,1%	527	43,8%	641	41,4%	647	41,7%	768	47,7%
Ja, ik kan dit terugvinden op de app van mijn operator [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	424	26,3%
Neen, ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	559	36,5%	386	32,1%	464	29,9%	436	28,1%	316	19,6%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.531	100,0%	1.202	100,0%	1.550	100,0%	1.554	100,0%	1.610	100,0%

51. Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, meer dan twee keer per jaar	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	450	29,7%	346	28,8%	479	31,0%	485	31,4%	627	39,0%
Ja, één of twee keer per jaar	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	252	16,6%	337	28,1%	421	27,3%	444	28,7%	438	27,2%
Neen, nooit	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	813	53,7%	517	43,1%	644	41,7%	618	39,9%	544	33,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.515	100,0%	1.200	100,0%	1.544	100,0%	1.547	100,0%	1.609	100,0%

Bijlagen

52. Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator ...?

Vaste telefonie:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	561	93,0%	656	93,1%	548	94,4%	541	92,9%	652	80,4%	1.068	79,7%	890	83,0%	1.152	83,6%	1.151	81,9%	617	84,5%
Neen	42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%	273	20,3%	183	17,0%	226	16,4%	255	18,1%	113	15,5%
Totaal	603	100,0%	704	100,0%	580	100,0%	582	100,0%	810	100,0%	1.340	100,0%	1.072	100,0%	1.385	100,0%	1.380	100,0%	730	100,0%

Mobiele telefonie:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%	1.241	89,5%	1.014	91,4%	1.286	90,2%	1.330	91,4%	1.309	88,7%
Neen	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%	146	10,5%	96	8,6%	140	9,8%	126	8,6%	166	11,3%
Totaal	911	100,0%	1.049	100,0%	901	100,0%	858	100,0%	1.164	100,0%	1.387	100,0%	1.109	100,0%	1.432	100,0%	1.442	100,0%	1.475	100,0%

56. Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die datum staat in mijn contract	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%	317	29,8%	273	33,6%	284	29,5%	289	30,4%	298	28,2%
Ja, die wordt vermeld op mijn facturen, minstens om de drie maanden	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%	113	10,6%	107	13,2%	147	15,3%	122	12,8%	144	13,6%
Neen, ik moet die vragen aan mijn operator	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%	134	12,6%	93	11,4%	126	13,1%	104	10,9%	112	10,6%
Neen, ik weet het niet	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%	462	43,5%	314	38,6%	393	40,9%	414	43,5%	501	47,5%
Totaal	857	100,0%	944	100,0%	715	100,0%	827	100,0%	999	100,0%	1.064	100,0%	812	100,0%	1.534	100,0%	945	100,0%	1.054	100,0%

Bijlagen

58. Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nooit	--	--	--	--	--	--	40	4,0%	61	5,0%	69	5,0%	48	4,4%	72	5,1%	64	4,5%	--	--
Wanneer mijn verbruik in België de limiet van mijn forfait bereikt	--	--	--	--	--	--	566	57,8%	694	56,9%	831	60,2%	707	64,0%	825	58,3%	817	56,8%	781	52,5%
Wanneer mijn verbruik in België de limiet van mijn forfait met meer dan € 50 per maand overschrijdt [...]	--	--	--	--	--	--	126	12,8%	135	11,1%	156	11,3%	140	12,7%	203	14,3%	231	16,0%	241	16,2%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	248	25,3%	330	27,0%	324	23,5%	210	19,0%	316	22,3%	326	22,7%	466	31,3%
Totaal	--	--	--	--	--	--	980	100,0%	1.220	100,0%	1.380	100,0%	1.106	100,0%	1.414	100,0%	1.427	100,0%	1.489	100,0%

59. Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen	--	--	--	--	--	--	446	45,5%	572	46,9%	671	48,8%	566	51,2%	736	51,8%	783	54,5%	664	44,6%
Neen, niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden	--	--	--	--	--	--	81	8,3%	62	5,1%	85	6,2%	60	5,5%	83	5,9%	57	4,0%	64	4,3%
Neen, niet ontvangen, omdat ik geen plafond had overschreden	--	--	--	--	--	--	255	26,0%	365	29,9%	345	25,1%	326	29,4%	405	28,5%	393	27,4%	494	33,2%
Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te ontvangen	--	--	--	--	--	--	3	0,3%	10	0,8%	14	1,0%	19	1,7%	16	1,1%	18	1,2%	23	1,5%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%	135	12,2%	180	12,7%	186	13,0%	244	16,4%
Totaal	--	--	--	--	--	--	980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	100,0%	1.106	100,0%	1.418	100,0%	1.425	100,0%	1.489	100,0%

Bijlagen

60. Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksp plafond hebt overschreden?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.162	8,2	2,20	0	10
2017	1.375	8,4	2,16	0	10
2018	1.116	8,7	1,88	0	10
2019	1.423	8,7	2,04	0	10
2020	1.432	8,8	1,84	0	10
2021	1.490	8,5	1,988	0	10

61. Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?

070 123 456:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	632	59,7%	718	52,3%	784	52,5%	432	36,1%	570	36,9%	596	38,5%	734	46,0%
Neen	--	--	--	--	--	--	427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%	200	16,7%	226	14,6%	191	12,3%	863	54,0%
Geen idee	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	565	47,2%	749	48,5%	762	49,2%	--	--
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.059	100,0%	1.372	100,0%	1.493	100,0%	1.197	100,0%	1.544	100,0%	1.546	100,0%	1.597	100,0%

Bijlagen

0900 123 45:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%	488	40,7%	597	38,7%	638	41,2%	781	48,9%
Neen	--	--	--	--	--	--	265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%	100	8,3%	153	9,9%	135	8,7%	817	51,1%
Geen idee	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	611	51,0%	791	51,3%	777	50,2%	--	--
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.065	100,0%	1.372	100,0%	1.496	100,0%	1.198	100,0%	1.538	100,0%	1.546	100,0%	1.598	100,0%

0903 123 45:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%	409	34,2%	547	35,6%	550	35,5%	829	51,9%
Neen	--	--	--	--	--	--	301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%	52	4,4%	73	4,7%	84	5,4%	767	48,1%
Geen idee	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	733	61,4%	918	59,7%	914	59,1%	--	--
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.056	100,0%	1.372	100,0%	1.486	100,0%	1.195	100,0%	1.535	100,0%	1.545	100,0%	1.596	100,0%

62. Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb dat spontaan gedaan	--	--	--	--	--	--	52	5,2%	47	3,6%	65	4,7%	60	5,4%	78	5,6%	62	4,4%	108	7,2%
Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem heb gehad met een dergelijk nummer [...]	--	--	--	--	--	--	26	2,5%	42	3,2%	42	3,0%	44	3,9%	39	2,8%	28	2,0%	58	3,9%
Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik	--	--	--	--	--	--	474	46,9%	570	44,0%	567	40,4%	410	37,0%	548	39,1%	524	36,6%	626	42,0%
Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestaat	--	--	--	--	--	--	459	45,4%	635	49,1%	730	52,0%	595	53,7%	736	52,6%	817	57,1%	699	46,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.011	100,0%	1.294	100,0%	1.404	100,0%	1.108	100,0%	1.411	100,0%	1.423	100,0%	1.492	100,0%

Bijlagen

63. Hoe moet men, volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart naargelang van het soort van dienst [...]	--	--	--	--	--	--	188	18,3%	286	22,2%	273	18,9%	212	19,1%	260	18,2%	284	19,4	275	18,5%
Algemeen [...]	--	--	--	--	--	--	294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%	340	30,6%	413	28,9%	459	31,4	457	30,7%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%	560	50,4%	757	52,9%	718	49,2%	756	50,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.029	100,0%	1.287	100,0%	1.443	100,0%	1.111	100,0%	1.440	100,0%	1.451	100,0%	1.489	100,0%

64. Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%	492	41,1%	666	43,2%	680	43,9%	884	55,3%
Neen	--	--	--	--	--	--	788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%	704	58,9%	876	56,8%	870	56,1%	714	44,7%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.131	100,0%	1.404	100,0%	1.545	100,0%	1.196	100,0%	1.538	100,0%	1.550	100,0%	1.598	100,0%

65. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%	75	4,9%	66	5,6%	80	5,2%	54	3,5%	91	5,6%
Neen, weet niet waarover het gaat	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%	413	27,1%	300	25,2%	390	25,3%	359	23,2%	336	20,9%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%	876	57,6%	711	59,7%	955	62,0%	990	64,0%	989	61,4%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	59	6,8%	37	4,8%	30	4,9%	79	7,0%	143	10,3%	159	10,4%	113	9,5%	115	7,5%	144	9,3%	194	12,1%
Totaal	862	100,0%	778	100,0%	618	100,0%	1.121	100,0%	1.389	100,0%	1.522	100,0%	1.191	100,0%	1.536	100,0%	1.543	100,0%	1.610	100,0%

Bijlagen

67. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Papieren telefoongids	--	--	439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%	340	22,4%	229	19,3%	281	18,3%	204	13,4%	231	14,4%
Online telefoongids	--	--	653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%	647	42,6%	351	29,5%	444	29,0%	435	28,2%	439	27,4%
Zoekmachine op internet	--	--	660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%	869	57,2%	670	56,3%	839	54,7%	889	57,6%	810	50,6%
Sociale netwerken	--	--	0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%	247	16,2%	190	16,0%	256	16,7%	329	21,3%	340	21,2%
Telefonische inlichtingendienst	--	--	327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%	257	16,9%	320	27,0%	381	24,9%	386	25,0%	414	25,9%
Ander antwoord	--	--	0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%	8	0,5%	24	2,0%	28	1,8%	23	1,5%	41	2,5%
Totaal	--	--	1.238	100,0%	1.051	100,0%	1.116	100,0%	1.349	100,0%	1.519	100,0%	1.190	100,0%	1.533	100,0%	1.538	100,0%	1.601	100,0%

69. U bent ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
een man	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%	771	49,9%	606	49,9%	776	49,9%	779	49,9%	804	49,9%
een vrouw	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	50,1%	774	50,1%	608	50,1%	778	50,1%	781	50,1%	806	50,1%
ander	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	0	0,0%
Totaal	1.138	100,0%	1.229	100,0%	1.061	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.560	100,0%	1.610	100,0%

Bijlagen

70. Leeftijdscategorie van de respondent:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 jaar	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%	243	15,8%	189	15,6%	242	15,6%	243	15,6%	246	15,3%
25-34 jaar	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%	268	17,4%	210	17,3%	269	17,3%	270	17,3%	280	17,4%
35-44 jaar	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%	275	17,8%	214	17,6%	274	17,6%	275	17,6%	281	17,5%
45-54 jaar	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%	298	19,3%	232	19,1%	297	19,1%	298	19,1%	300	18,6%
55-64 jaar	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%	266	17,2%	211	17,4%	270	17,4%	271	17,4%	285	17,7%
65-74 jaar	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%	195	12,6%	158	13,1%	203	13,1%	204	13,1%	218	13,5%
Totaal	1.147	100,0%	1.268	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.560	100,0%	1.610	100,0%

71. In welk Gewest woont u?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Vlaams Gewest	660	58,0%	715	57,0%	618	57,2%	667	57,6%	809	57,6%	889	57,5%	698	57,5%	894	57,5%	898	57,5%	925	57,5%
Waals Gewest	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%	494	32,0%	387	31,8%	495	31,8%	497	31,8%	515	32,0%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%	162	10,5%	129	16,7%	166	16,7%	166	10,7%	170	10,5%
Totaal	1.139	100,0%	1.253	100,0%	1.080	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.561	100,0%	1.610	100,0%

Bijlagen

72. Als u de volgende inkomenscategorïeën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin dan overeen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1.200 euro	--	--	--	--	--	--	81	7,3%	134	10,0%	102	6,7%	92	7,6%	77	5,0%	67	4,3%	73	4,6%
Tussen 1.200 en 1.799 euro	--	--	--	--	--	--	211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%	189	15,6%	221	14,3%	186	12,0%	247	15,4%
Tussen 1.800 en 2.399 euro	--	--	--	--	--	--	175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%	197	16,3%	207	17,5%	210	13,5%	264	16,4%
Tussen 2.400 en 2.999 euro	--	--	--	--	--	--	152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%	169	14,0%	204	13,2%	221	14,2%	223	13,9%
Tussen 3.000 en 3.599 euro	--	--	--	--	--	--	124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%	167	13,8%	206	13,4%	197	12,7%	201	12,5%
3.600 euro of meer	--	--	--	--	--	--	199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%	256	21,2%	353	22,9%	415	26,7%	376	23,4%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%	137	11,3%	212	13,7%	256	16,5%	222	13,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.112	100,0%	1.340	100,0%	1.518	100,0%	1.206	100,0%	1.543	100,0%	1.550	100,0%	1.606	100,0%

73. Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Geen	545	48,3%	614	49,8%	496	47,2%	431	38,1%	548	40,3%	612	39,9%	465	38,4%	654	42,4%	607	39,0%	647	40,2%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%	593	38,6%	496	41,0%	570	36,8%	626	40,2%	631	39,2%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%	314	20,5%	231	19,1%	295	19,1%	309	19,9%	304	18,9%
Meer dan 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%	15	1,0%	18	1,5%	30	1,9%	13	0,9%	27	1,7%
Totaal	1.127	100,0%	1.233	100,0%	1.051	100,0%	1.131	100,0%	1.360	100,0%	1.535	100,0%	1.211	100,0%	1.548	100,0%	1.555	100,0%	1.609	100,0%